

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD



FUCS

JENNY ALEXANDRA MARTÍNEZ SALAZAR

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ

2017

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD



FUCS

**PLAN DE EMPRESA
AJ COMUNICACIONES RED**

JENNY ALEXANDRA MARTÍNEZ SALAZAR

ASESOR METODOLÓGICO:

ERIKA MARÍA BARROS JIMÉNEZ

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ

2017

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa AJ Comunicaciones Red, se establecerá a nivel local en la ciudad de Bogotá, con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes que deseen adquirir a través de internet productos tecnológicos como memorias USB, Micro SD, entre otras. Y así mismo adquirir los servicios como reparación de computadores e instalación de programas.

AJ Comunicaciones Red quiere promover la compra por internet siendo asequible desde el hogar, garantizando un excelente producto y servicio al alcance de los clientes.

Inicialmente la empresa estará conformada por Jenny Alexandra Martínez Salazar Administradora de Empresas y Luis Alexander Avellaneda Acero Técnico en sistemas quienes son los socios y aportan el 100% del capital de la empresa.

La necesidad insatisfecha encontrada en el mercado, es que las personas no tienen el tiempo suficiente para ir de compras o en ocasiones desconfían al llevar los computadores y dejarlos para reparación, por lo que se les facilitaría realizar la compra por internet y el producto o servicio adquirido llegaría al lugar que lo desee.

Hoy en día, podemos darnos cuenta que el internet hace parte de nuestras vidas por lo que sería fácil e ingenioso que las personas pudieran acceder a nuestros productos y servicios a través de este medio.

I. TABLA DE CONTENIDO

I. TABLA DE CONTENIDO	4
I. IDEA INICIAL	9
II. ESTUDIO DE MERCADO	10
1. Análisis de mercado	10
2. Descripción del producto o servicio:	22
3. Análisis de la competencia	30
4. Canales de distribución o comercialización.	36
5. Ventas y servicio al cliente	43
III. ESTUDIO ECONÓMICO	47
1. Inversión requerida	47
2. Presupuestos de arranque y de operación	48
3. Gastos de administración y ventas	49
4. Fuentes de financiamiento y disponibilidad de crédito	50
5. Proyecciones financieras	50
6. Inversiones Fijas y Diferidas, y Capital de trabajo	55
IV. ESTUDIO TÉCNICO	57
1. Descripción del proceso del producto o servicio	57
2. Relación de materias primas e insumos	60
3. Tecnología requerida	61
4. Plan de producción	62
5. Plan de compras	62
6. Gastos de personal	63
V. ESTUDIO ADMINISTRATIVO	65
1. Direccionamiento estratégico	65
2. Tipo de empresa	66
3. Divisiones o áreas en la empresa	70
VI. ESTUDIO LEGAL Y AMBIENTAL	74

1.	Legislación vigente que regule la actividad económica	74
2.	Documentos necesarios para poner en marcha la empresa.....	75
3.	Evalúe los riesgos posibles (Matriz de riesgos).	76
VII.	CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	79
VIII.	ANEXOS	80
IX.	BIBLIOGRAFÍA.....	82

Lista de Gráficos

- I. Grafica 1. ¿Realiza compras por internet?
- II. Grafica 2. ¿Qué tan seguido suele comprar por internet?
- III. Grafica 3. ¿Qué productos compra por internet con más frecuencia?
- IV. Grafica 4. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por la compra de un producto, si compra o comprara por internet?
- V. Grafica 5. ¿En qué horario le gustaría recibir su producto, si compra o comprara por internet?
- VI. Grafica 6. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por la compra de un servicio, si compra o comprara por internet?
- VII. Grafica 7. ¿Con que medio de pago le gustaría cancelar el producto o servicio, si compra o comprara por internet?
- VIII. Grafica 8. Proyección de ventas año 1
- IX. Grafica 9. Composición de la Inversión
- X. Grafica 10. Proyección de ventas año uno, dos y tres
- XI. Grafica 11. Estructura Organizacional AJ Comunicaciones Red.
- XII. Grafica 12. Estructura Organizacional Proyección Futura AJ Comunicaciones Red
- XIII. Grafica 13. Mapa de Procesos AJ Comunicaciones Red.

Lista de Tablas

- I. Tabla 1. Cuadro productos o servicios sustitutos
- II. Tabla 2. Cuadro productos o servicios complementarios.
- III. Tabla 3. Lista de accesorios para la venta, precio de lanzamiento
- IV. Tabla 4. Lista de servicios, precio de lanzamiento.
- V. Tabla 5. Cuadro comparativo competidores.

- VI. Tabla 6. Cuadro comparativo competidores 2.
- VII. Tabla 7. DOFA.
- VIII. Tabla 8. Distribución Inversión requerida
- IX. Tabla 9. Presupuesto de arranque y operación
- X. Tabla 10. Composición de los costos fijos
- XI. Tabla 11. Balance General proyectado.
- XII. Tabla 12. Estado de Resultados
- XIII. Tabla 13. Flujo de caja
- XIV. Tabla 14. Activos fijos.
- XV. Tabla 15. Cuantificación insumos
- XVI. Tabla 16. Matriz de Riesgos.
- XVII. Tabla 17. Cronograma Implementación.

Lista de Fichas Técnicas

- I. Fichas Técnicas productos 1.
- II. Fichas Técnicas servicios 2
- III. Ficha técnica 3. Computador Portátil.

Lista de Flujogramas

- I. Flujograma 1. Proceso entrega agencia de envíos
- II. Flujograma 2. Adquisición y venta de los productos
- III. Flujograma 3. Prestación servicios

Lista de Imágenes

- I. Imagen 1. Mapa Bogotá y sus localidades.
- II. Imagen 2. Solución Mercancía Premier Servientrega.

- III. Imagen 3. Logo AJ Comunicaciones Red.
- IV. Imagen 4. Cotización Jumbo Computador Portátil.
- V. Imagen 5. Cotización Falabella Computador Portátil.
- VI. Imagen 6. Cotización Ofi.com Computador Portátil.

I. IDEA INICIAL

La idea inicial del plan de empresa, se da con la búsqueda de nuevas herramientas que ayuden con el crecimiento de las ventas en la empresa AJ Comunicaciones Red. Así mismo, para que tanto los clientes como los socios puedan entrar en el mundo de la tecnología ofreciendo y comprando servicios y productos económicos a través del internet o las redes sociales.

Para lograr llegar a esta idea de negocio, se tuvieron charlas con varias personas que se dedican a la venta de productos por internet y comentaban que existen excelentes oportunidades en la venta por este medio. Además de esto, se genera una buena ganancia y pueden disponer de su tiempo personal para realizar varias cosas, lo que llamó la atención a los socios de la empresa, ya que además de hacerla crecer se podrá disponer de tiempo libre.

Lo más importante por lo que se pone en marcha esta idea de negocio, es que la empresa tenga un buen crecimiento y reconocimiento, para manejar todo a través del internet ya que es el medio de comunicación más utilizado por todas las personas en el mundo.

II. ESTUDIO DE MERCADO

1. Análisis de mercado

a. Diagnóstico de la estructura actual del mercado nacional y/o internacional.

Actualmente en el mercado electrónico en nuestro país se pronostica un crecimiento en el comercio electrónico hasta por lo menos en el año 2019. Este crecimiento será del 17% anual que puede llegar a alcanzar la cifra de US\$ 85.000 millones finalizado ese año. Según lo indica el tiempo en el artículo subido en la página web el pasado 17 de Julio de 2017. (Tecnósfera, 2017). Es importante aclarar que el comercio electrónico crece de manera considerable en nuestro país, las categorías más consultadas por las personas son entretenimiento, turismo, esparcimiento y tecnología que es la rama en la cual se enfoca el proyecto.

Para aumentar el crecimiento de este mercado en el país, existen varias entidades como lo son la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico (CCCE), el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), entre otras, que buscan promover y fortalecer el comercio electrónico en todas las empresas del país, para que pasen del Internet de consumo al de la producción, y así poderle brindar a los usuarios una alternativa rápida, sencilla y segura para comprar. (Electronico, 2017). La CCCE busca que las empresas implementen esta modalidad, ya que es un buen negocio para las PYMES y el país, ya que con esto desaparece los límites geográficos de los negocios, se reducen los inventarios, existe la globalización y acceso a mercados potenciales de millones de clientes, incremento de comercio que beneficia al país.

Los productos y servicios ofrecidos a través del internet y la compra de los mismos revela que un reporte de industria de la e-commerce en Colombia 2017, arroja que el año pasado (2016) cada consumidor compro en promedio 5,2 categorías de productos diferentes (Tecnósfera, 2017), lo que se espera que para este año siga existiendo un crecimiento y que este tipo de mercado electrónico sea una gran idea de negocio para el futuro del país. Para el proyecto que se está implementando en la empresa AJ Comunicaciones Red, se pueden

obtener grandes beneficios como el crecimiento a nivel mundial y reconocimiento de la empresa. Igualmente se debe buscar la innovación de los productos y servicios y seguir con la tecnología que crece y cambia constantemente.

En la compra de los productos y servicios a través del internet los clientes buscan que su dinero no se pierda y que puedan recibir con éxito lo que adquieren, los medios de pago seguros, la reducción del tiempo invertido en proceso de compra y una tienda online atractiva y sobre todo sencilla hace que se produzcan más compras. Datos que demuestran la notable evolución de un sector en el que el margen de crecimiento aún es muy amplio. (Economía, 2017). El sector electrónico en la venta de productos y servicios, a través del tiempo se ha convertido en uno de los medios más seguros, tanto para el empresario como para el cliente. Todos los sectores del país buscan ofrecer sus servicios y productos a través de este medio, ya que se puede notar que a futuro va ser una de las herramientas que ayuden a las empresas a tener expansión a todos los lugares del mundo.

Nuestro país Colombia en el mercado electrónico llama la atención de las multinacionales de los demás países del mundo, ya que con los esfuerzos del Gobierno por fortalecer e impulsar las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y la crisis de países potencia llevó a que Colombia y la región sean vistos con buenos ojos para invertir. Además, cada vez más compañías y pymes nacionales apuestan por tener su negocio en Internet, pero la oferta sigue siendo escasa. explicó Alberto Pardo, presidente de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico. (Angel, s.f.). Se puede evidenciar que el país a nivel nacional crece avanzadamente en la venta de productos y servicios por internet, lo cual se podría considerar que el diagnóstico en este sector es positivo para empezar con el funcionamiento en este tipo de mercado en el proyecto que se va a realizar en la empresa AJ Comunicaciones Red.

Para finalizar con el diagnóstico del mercado a nivel nacional se exponen varios ejemplos de cómo el comercio electrónico crecerá en un futuro. Se puede considerar que, a nivel nacional y regional, el sector electrónico en la venta de los productos y servicios crece cada día más. Muchas personas de todo el país acceden a comprar por este medio, ya que es una de las

ventas más seguras y efectivas. Lo que para la empresa es un diagnóstico optimista para empezar con la idea del nuevo proyecto.

b. Mercado objetivo, estimación del mercado potencial, nicho de mercado (tamaño y crecimiento), perfil del consumidor.

Para la empresa AJ Comunicaciones Red, su mercado objetivo se establecerá en la ciudad de Bogotá donde se plantea trabajar con todas las localidades excepto Santafé, Usme, Rafael Uribe, Ciudad Bolívar y Sumapaz, ya que la empresa de envíos con la que se realizó convenio no tiene cubrimiento en estas zonas de Bogotá. El mercado potencial está dirigido para hombres y mujeres mayores de edad de los estratos dos, tres, cuatro, cinco y seis que tengan la capacidad y el conocimiento de utilizar internet y puedan adquirir nuestros productos y servicios por este medio.

Para escoger un nicho de mercado como tal se utilizó en este proyecto, una encuesta que se realizó a 384 personas. El criterio para escoger este nicho de mercado fue el siguiente:

❖ Población Total en Bogotá: 8.122.218 **Fuente especificada no válida.**

Menos la población de las localidades donde no hay cobertura por parte de la agencia de envíos SERVIENTREGA.

❖ Población localidad Santafé: 110.067 **Fuente especificada no válida.**

❖ Población Localidad Usme: 465.305 **Fuente especificada no válida.**

❖ Población Localidad Rafael Uribe: 373.787 **Fuente especificada no válida.**

❖ Población Ciudad Bolívar: 715. 956 **Fuente especificada no válida.**

❖ Población Sumapaz: 6.567 **Fuente especificada no válida.**

Total, población para el proyecto: **6.450.536**

Para poder identificar la muestra establecida de acuerdo al total de la población mencionada (**6.450.536**) se utilizó la fórmula que incluye en el estudio nivel de confianza, probabilidad de ocurrencia y fracaso y margen de error.

Donde se realizó lo siguiente:

$$n = Z^2 \times P \times Q / e^2$$

Z = Nivel de confianza 95% equivale a 1,96

P = Probabilidad de ocurrencia 50% equivale a 0,5

Q = Probabilidad de fracaso 50% equivale a 0,5

e = Margen de error 0,025

en donde $n = 384$ que equivale al total de encuestas realizadas.

La encuesta se realizó con el fin de identificar el perfil del consumidor de acuerdo a su presupuesto, necesidad, capacidad, entre otros, que ayuden a la empresa AJ Comunicaciones Red a ofrecer los mejores servicios y productos en el mercado.

A continuación, se presente el análisis de los resultados a la encuesta realizada a la población escogida por la empresa AJ Comunicaciones Red para ofrecer sus productos y servicios.

Utilización del Internet

Se pretende identificar si las personas realizan o no compras por internet, ya que el método de ventas de los productos y servicios que ofrece la empresa AJ Comunicaciones Red es por internet.

Grafica 1. ¿Realiza compras por internet?



Fuente: Elaboración propia

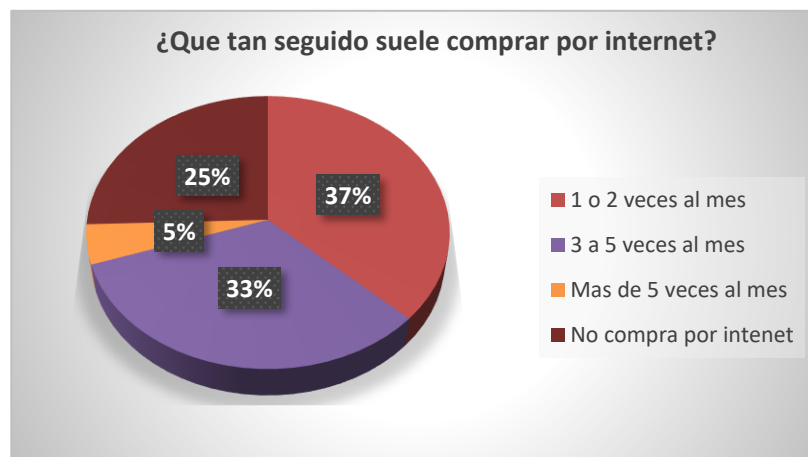
Con respecto a si las personas realizan compras por internet, el resultado fue el siguiente; el 26% de la población no compra por internet y el 74% de la población si compra por internet como lo muestra la grafica1.

Teniendo en cuenta que los resultados mencionados anteriormente arrojan un resultado positivo a la compra por internet. La empresa AJ Comunicaciones Red, podrá sacar provecho para ofrecer los productos y servicios llegando a vender gran cantidad. Esto implica que la empresa puede llegar a tener reconocimiento y expansión, por lo que este tipo de mercado es muy utilizado por las personas.

Compras por internet

Se pretende identificar si las personas realizan compras con frecuencia por internet, ya que con el resultado obtenido la empresa AJ Comunicaciones Red podrá hacerse una idea de que tan seguido los usuarios compran y de esta forma realizar una estrategia de mercado.

Grafica 2. ¿Qué tan seguido suele comprar por internet?



Fuente: Elaboración Propia

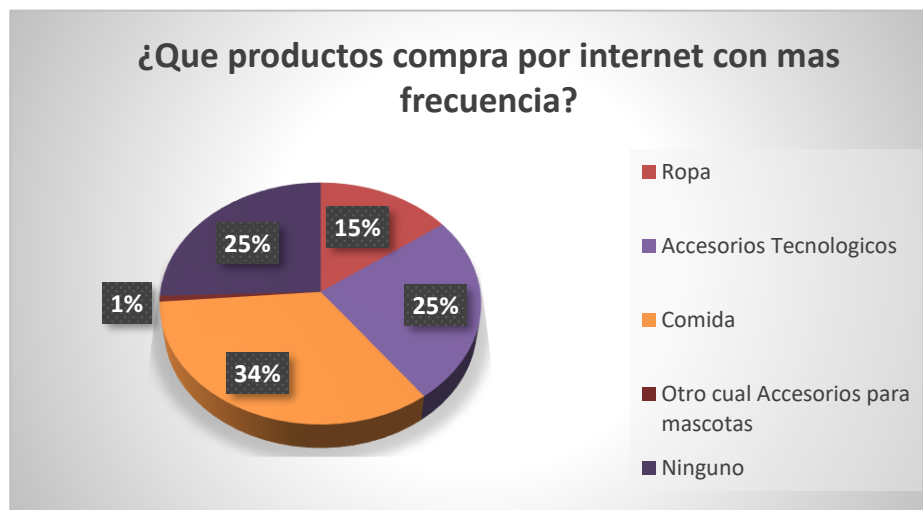
Las personas compran por internet de la siguiente forma; el 37% de los encuestados compra de 1 o 2 veces al mes, el 33% de 3 a 5 veces al mes, el 5% más de 5 veces al mes y el 25% no realiza compras por internet.

Según las respuestas generales de la población las personas compran con frecuencia por el internet. Esto implica que la empresa tiene otro punto a favor, ya que la venta y compra por internet aumenta cada día más y personas de todas partes del mundo podrían adquirir por este medio los productos y servicios que ofrece la empresa AJ Comunicaciones Red.

Compra de productos por internet

Se pretende identificar con qué frecuencia las personas compran productos por internet, en especial productos tecnológicos, para que la empresa AJ Comunicaciones Red pueda identificar como se encuentra en el mercado.

Grafica 3. ¿Qué productos compra por internet con más frecuencia?



Fuente: Elaboración propia

Acerca de cuáles son los productos que compran las personas con más frecuencia por internet, el 34% de la población encuesta compra comida, el 15% compra ropa, el 25% accesorios tecnológicos, el 1% compran otros productos como accesorios para mascotas y el 25% no compra nada.

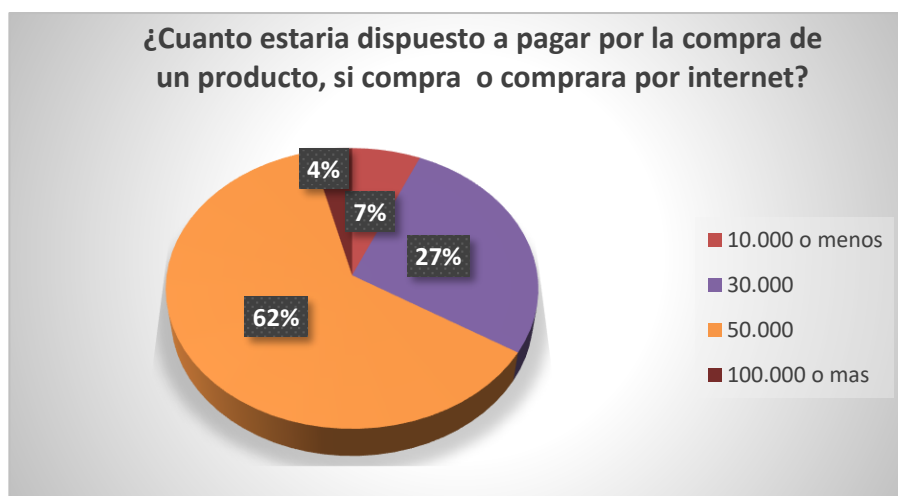
Esto implica que la empresa debe realizar estrategias de mercadeo, para que las personas aumenten la compra de los productos y servicios que ofrecen y así logren ser líderes en el

mercado. Con respecto a que las personas compren por internet con más frecuencia los productos de comida.

Pago por la compra de un producto

Se pretende identificar cuanto estaría dispuesta una persona a pagar por la compra de un producto por internet. El resultado a esta pregunta ayudaría a que la empresa AJ Comunicaciones Red pueda establecer si los precios de venta se encuentran en disponibles con la capacidad de los compradores.

Grafica 4. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por la compra de un producto, si compra o comprara por internet?



Fuente: Elaboración propia

Indiscutiblemente el 62% de la población encuestada estaría dispuesta a pagar \$50.000 pesos por la compra de un producto, el 7% pagaría \$10.000 o menos, el 27% pagaría \$30.000, y el 4% de los encuestados pagaría \$100.000 pesos o más.

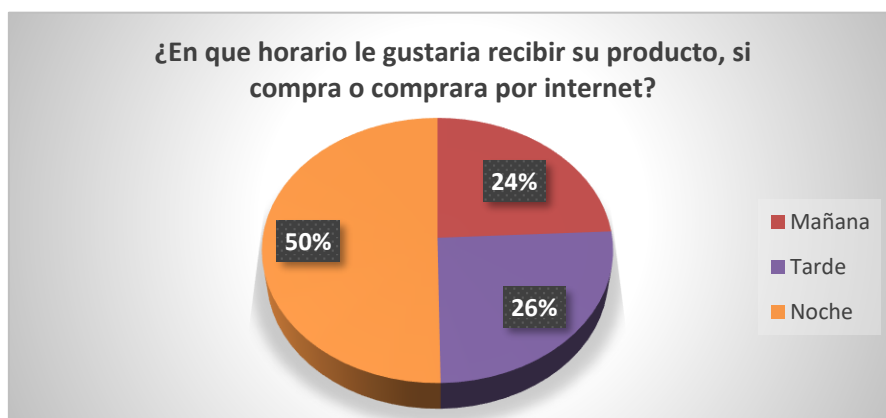
El resultado de este tipo de pregunta es muy importante, ya que así la empresa AJ Comunicaciones Red, se puede hacer una idea de cuáles van a ser los productos más fuertes para ofrecer a los compradores. Esto implica que para la empresa es factible que los clientes

realicen compras de lo que se les ofrece, ya que los precios de los productos concuerdan con la disposición que tienen al pagar por ello.

Horario recepción del producto

Se quiere identificar en que horario las personas quieren recibir el producto que adquieren por internet. Esto con el fin de que se realice un estudio con la agencia de envíos que se tiene convenio para satisfacer las necesidades y gustos de los clientes.

Grafica 5. ¿En qué horario le gustaría recibir su producto, si compra o comprara por internet?



Fuente: Elaboración propia

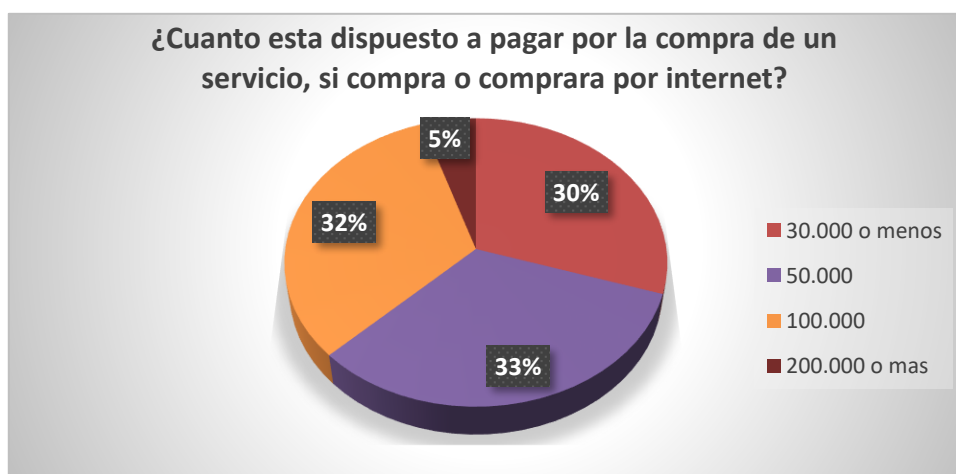
Las personas encuestadas les gustaría recibir su producto de la siguiente manera; el 24% en la mañana, el 26% en la tarde y el 50% en la noche.

Se puede deducir que a la mayoría de la población le gustaría recibir su producto en la noche, cuando se encuentren en sus casas. Esto implica que para la empresa no sea tan buena opción entregar los productos en este horario, ya que la agencia de envíos con la que se tiene convenio entrega los productos en las horas de la mañana y tarde. Los productos se podrán entregar en las casas del cliente o en el lugar que desee pero que se tenga cobertura.

Pago por la compra de un servicio

Se pretende identificar cuanto estaría dispuesta una persona a pagar por la compra de un servicio por internet. El resultado a esta pregunta ayudaría a que la empresa AJ Comunicaciones Red pueda establecer si los precios de venta se encuentran en disponibles con la capacidad de los compradores.

Grafica 6. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por la compra de un servicio, si compra o comprara por internet?



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a esta pregunta se puede referir que el 30% de la población estaría dispuesta a pagar por la compra de un servicio \$30.000 pesos o menos, el 33% pagaría \$50.000 pesos, el 32% pagaría \$100.000 pesos y el 5% pagaría \$200.000 pesos o más.

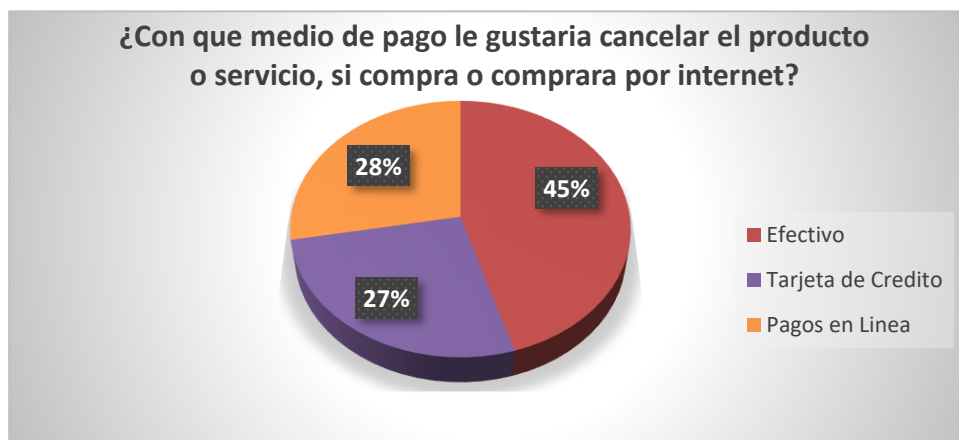
Lo que implica que para la empresa es un resultado favorable, ya que los valores se encuentran distribuidos equitativamente, además de esto se encuentra en la escala de valores que ofrece la empresa por los servicios prestados.

Medios de pago

Se pretende identificar que medios de pago utilizan con más frecuencia las personas para comprar servicios y productos por internet. La empresa AJ Comunicaciones Red, debe

identificarlos para ponerlos en sus pagos y así los clientes puedan estar a gustos y satisfechos con las opciones de pago.

Grafica 7. ¿Con que medio de pago le gustaría cancelar el producto o servicio, si compra o comprara por internet?



Fuente: Elaboración propia

La población encuesta prefiere cancelar los productos o servicios en efectivo arrojando un resultado del 45%, el 27% cancelaria con tarjeta de crédito y el 28% cancelaria en pagos en línea.

La población total escoge la opción de pagar en efectivo con más frecuencia, igualmente la empresa AJ Comunicaciones Red podría utilizar en sus listas de pago las opciones que más deseen los clientes. Esto implica que la empresa debe realizar un manejo adecuado de los medios de pago y así podrá vender más productos y servicios.

c. Importaciones y exportaciones del producto/ servicio a nivel nacional e internacional.

Los productos que compra la empresa AJ Comunicaciones Red son de maquila internacional. Estos productos se traen directamente del país de China quien en un gran proveedor hoy en día del país de Colombia, entre enero y julio de este año, Colombia compró 4,6 millones de

dólares en productos de ese país. Los artículos más comprados frecuentemente por Colombia son los aparatos electrónicos, los vehículos (motos y carros), los productos de fundición como hierro y acero, y juguetes y elementos para el hogar. (Portafolio, Portafolio, 2016). Los productos que ofrece la empresa AJ Comunicaciones Red van incluidos en la clase de productos aparatos electrónicos. Por lo que se puede evidenciar que esta clase de productos vienen exclusivamente del país de China. Para un crecimiento a futuro la empresa tiene como objetivo adquirir los productos por sí mismo viajando directamente o a través de containers.

Las implicaciones que trae el importar este tipo de productos a Colombia no es muy significativa, ya que no existe ninguna empresa que fabrique el tipo de aparatos tecnológicos que ofrece la empresa AJ Comunicaciones Red. De acuerdo con el Centro de Pensamiento en Estrategias Competitivas (CEPEC) de la Universidad del Rosario la importación de productos de este país ha crecido sustancialmente entre el 2014 y el 2015 en los sectores de cuero, calzado, textiles y confecciones. (Espectador, 2016). Por lo cual se considera que, en este tipo de mercado los productos que maneja AJ Comunicaciones Red no están incluidos en la maquila a nivel nacional, por lo que no afectaría la economía ni el mercado de las personas y empresas del país Colombiano.

De acuerdo al Tratado de Libre Comercio (TLC) que aplican a los aparatos electrónicos y accesorios tecnológicos que ofrece AJ Comunicaciones Red se dice que existen acuerdos comerciales con el país de China ya que no se otorgan preferencias arancelarias a los productos colombianos. Con la entrada de China a la Organización Mundial de Comercio - OMC, en 2001, la apertura de China al exterior ha estado acompañada de una continua modificación de su dispositivo aduanero y por un desarme arancelario. La nueva Ley de Comercio, en vigor desde el 1 de julio de 2004, abrió la posibilidad de operar en el comercio exterior a las personas naturales, y no solo a las empresas. (Portafolio, 2016). Por lo cual se deduce que para el tipo de productos en su importación se tiene establecido un acuerdo con el que nuestros proveedores realizan el proceso de compra. La empresa AJ Comunicaciones Red más adelante quisiera expandirse y realizar por si sola el proceso de importación desde China.

Para el inicio de este proyecto no se tiene contemplada la posibilidad de realizar expansión a nivel nacional e internacional, inicialmente se realizará en la ciudad de Bogotá.

d. Productos / Servicios sustitutos y productos / servicios complementarios.

Los productos y servicios sustitutos de aquellos que ofrece la empresa AJ Comunicaciones Red son los siguientes:

Tabla 1. Cuadro productos o servicios sustitutos.

PRODUCTO O SERVICIO SUSTITUTO		
NOMBRE	SIGNIFICADO	PRODUCTO O SERVICIO QUE SUSTITUYE
Google Drive	Es una herramienta que se puede utilizar para acceder a todos los archivos de Google, si se tiene un correo electrónico Gmail. Se utiliza para guardar archivos, documentos, presentaciones, música, fotos y videos.	Memorias Micro SD y USB
Nube Hotmail	Es una herramienta que se puede utilizar para acceder a todos los archivos de Hotmail, Skype y Outlook, si se tiene un correo electrónico Hotmail. Se utiliza para guardar archivos, documentos, presentaciones, música, fotos y videos.	Memorias Micro SD y USB
Tablets	Tipo de computadora portátil de mayor tamaño que un smarphone, que sirve para guardar archivos, fotos, videos, juegos y demás.	Memorias Micro SD y USB.
X-box	Es una videoconsola de Microsoft Intel, la cual tiene un procesador Pentium III capaz de reproducir videos, guardarlos, fotos y principalmente sirve para video juegos.	Memorias Micro SD, USB y audífonos.
Televisor Smart TV	Es un televisor inteligente capaz de navegar por la internet, reproducir videos, música. Esta clase de televisor lleva incorporado un Blu-Ray con el cual se puede producir DVD de alta definición.	Memorias Micro SD, USB y audífonos.
Servicio de Redes	Es la creación de una red de trabajo en un ordenador. Generalmente los servicios de redes son instalados en uno o más firewalles del servidor seleccionado. Este tipo de trabajo lo realizan los ingenieros de sistemas con especialización en Software.	Limpieza de computadores e instalación de programas que ofrece la empresa.

Fuente: Elaboración propia

Los productos y servicios complementarios para la empresa AJ Comunicaciones Red son:

Tabla 2. Cuadro productos o servicios complementarios.

PRODUCTO O SERVICIO COMPLEMENTARIO		
NOMBRE	SIGNIFICADO	PRODUCTO O SERVICIO QUE COMPLEMENTA
Carcasas y forros	La Carcasa y los forros son la pieza que se le coloca al celular alrededor del mismo, para protegerlo contra cualquier golpe o simplemente para darle un aspecto diferente al celular de acuerdo con el gusto de las personas	Audifonos y diademas
Porta Memorias	Es un dispositivo de almacenamiento de datos para acceder (leer) los datos en una tarjeta de memoria, como por ejemplo CompactFlash (CF), Secure Digital (SD) o MultiMediaCard (MMC).	Memorias Micro SD
Vidrios templados	Es una pieza que se le puede colocar a la pantalla de los celulares para protegerlos contra cualquier golpe y proteger el display de los mismos.	Tables, diademas y audifonos.
Programación de Software	Es el conjunto de herramientas que permiten al programador escribir programas informáticos, usando diferentes alternativas y lenguajes de programación, de una manera práctica. Este tipo de servicios los realiza un ingeniero de sistemas especialista en Software.	Formateo de computadores.

Fuente: Elaboración propia

2. Descripción del producto o servicio:

a. Descripción básica de su bien o servicio y especificaciones o características de su bien o servicio.

La empresa AJ Comunicaciones Red ofrece productos (accesorios tecnológicos) como:

- ❖ Memorias USB y Memorias SD de 4,8,16 y 32 Gigas. Marca Kingston y Sandisk.
- ❖ Parlantes para PC 1.5W Marca Genius.
- ❖ Manos Libres para celular Marca Samsung y Nia

- ❖ Audífonos para celular o radio Marca Samsung, Nike, Bose y Nia
- ❖ Cargadores para celular Marca Samsung y Huawei.
- ❖ Mouse de USB e inalámbricos para Computador Marca Genius, Gamer y Omega.
- ❖ Teclado para Computador Marca Genius, Gamer y Omega
- ❖ Diademas de música con y sin bluetooth Marca Genius, Unitec y Nia.

Además de esto ofrece servicios de reparación de computadores.

- ❖ Servicio de formateo para computadores de todo tipo.
- ❖ Instalación de programas como Windows, Office, Photoshop, entre otros para todo tipo de computadores.
- ❖ Limpieza para todo tipo de computadores.
- ❖ Instalación de Hardware para todo tipo de computadores.

Las características de los productos que ofrece AJ Comunicaciones Red son los siguientes, especificados en sus respectivas fichas técnicas:

Fichas Técnicas productos 1.



FICHA TECNICA PRODUCTOS AJ COMUNICACIONES RED



FICHA TECNICA PRODUCTOS AJ COMUNICACIONES RED

NOMBRE DEL PRODUCTO:	Memorias
DESCRIPCION DEL PRODUCTO:	Memoria USB y Micro SD para utilizar en computadores y celulares compatible con sistemas operativos Windows 98/SE, ME, 2000, XP, Vista y Mac OS9.1.
MARCA	Kingston y Sandisk
COLOR	Plateado, Negro, Azul y Rojo
CAPACIDAD	4,8,16 y 32 Gigas
CLASE	3.0 y 10.00
VELOCIDAD LECTURA	45 MG/S
VELOCIDAD ESCRITURA	10MB/S
MATERIAL	Metal y Plastico

NOMBRE DEL PRODUCTO:	Parlantes
DESCRIPCION DEL PRODUCTO:	Parlantes para PC, alimentación conector USB para equipos portátiles o de escritorio, con control de volumen y opción de panel Frente brillante, terminación Mate.
MARCA	Genius
COLOR	Negro y Azul
CAPACIDAD	Potencia Total 3 W
PESO	400 g
DIMENSIONES	(A x A x P) 70 x 111 x 70mm (2.76 x 4.37 x 2.76 inches)
UNIDAD DE POTENCIA	50 mm
ENTRADA DE AUDIO	3.5 mm

FICHA TECNICA PRODUCTOS AJ COMUNICACIONES RED

NOMBRE DEL PRODUCTO:	Manos Libres
DESCRIPCION DEL PRODUCTO:	Maximo confort y calidad de sonido, diseño elegante y portable, Control de 3 botones e incluye almodillas.
MARCA	Samsung y Nia
COLOR	Negro y Blanco
COMPATIBILIDAD	Todos los Smartphones con entrada de audio 3.5 mm

FICHA TECNICA PRODUCTOS AJ COMUNICACIONES RED

NOMBRE DEL PRODUCTO:	Cargadores
DESCRIPCION DEL PRODUCTO:	Cargadores para celular carga rapida y carga normal, compatibles para todo tipo de celular que obtenga la entrada establecida, cable para conectar en computador por USB
MARCA	Samgsung y Huawei
COLOR	Blanco y Negro
VELOCIDAD CARGA	de 1 a 3 horas

FICHA TECNICA PRODUCTOS AJ COMUNICACIONES RED

NOMBRE DEL PRODUCTO:	Teclados
DESCRIPCION DEL PRODUCTO:	Teclados estandar, con 104 - 105 y 106 teclas, teclas delgadas para reduccion de ruido y diseño resistente a liquidos.
MARCA	Genius, Gamer y Omega
COLOR	Negro
CONEXIÓN	Cable USB
TAMAÑO	8.5 cm (ancho) x 47.5 cm (largo) x 2.5 cm (alto).

FICHA TECNICA PRODUCTOS AJ COMUNICACIONES RED

NOMBRE DEL PRODUCTO:	Audifonos
DESCRIPCION DEL PRODUCTO:	Audifonos con control remoto de 3 botones (con microfono) y respuesta de frecuencia 20 hz - 20 khz
MARCA	Samsung, Nike, Bose y Nia
COLOR	Blanco, Negro, Rojo, Verde, Morado y Azul
PESO	13,2 g

FICHA TECNICA PRODUCTOS AJ COMUNICACIONES RED

NOMBRE DEL PRODUCTO:	Mouse
DESCRIPCION DEL PRODUCTO:	Mouse para computador portatil y de escritorio, con cable USB e inalambrico.
MARCA	Genius, Gamer y Omega.
COLOR	Negro, Blanco, Verde y Rojo
BATERIAS	AAA
DPI	2400
TAMAÑO	100 mm - 120 mm
CONEXIÓN	USB y sin cable

FICHA TECNICA PRODUCTOS AJ COMUNICACIONES RED

NOMBRE DEL PRODUCTO:	Diademas
DESCRIPCION DEL PRODUCTO:	Auriculares tipo diadema diseñadas para una comodidad duradera, siente la potencia del sonido dinámico y doble cara, para disfrutar de la musica sin enredos de cable.
MARCA	Genius, Unitec y Nia
COLOR	Negro, Azul, Rosado, Verde y Blanco
CONEXIÓN	USB 1.1 y 2.0
LONGITUD DEL CABLE	2.4 m
MICROFONO	100 Hz - 10 kHz.

Fuente: Elaboración propia.

Los servicios que ofrece la empresa AJ Comunicaciones Red, es servicio técnico para computadores. Este tipo de trabajo lo realiza un técnico en sistemas, quien es el encargado de formatear, instalar programas, limpiar computadores e instalar hardware. Estos servicios se presentarán en las siguientes fichas técnicas:

Fichas Técnicas servicios 2.



FICHA TECNICA SERVICIOS AJ COMUNICACIONES RED

NOMBRE DEL SERVICIO:	Formateo de Computadores
DESCRIPCION DEL SERVICIO:	Formateo para computadores de toda clase, consiste en el arreglo de software y hardware de una PC o una laptop. Es darle formato al disco duro del PC o Portatil para montarle el sistema operativo que mas se adecue a los requisitos que tenga el computador, para que asi sea mas eficiente y completo a la hora de trabajarlo.
REALIZO POR	Tecnico en Sistemas



FICHA TECNICA SERVICIOS AJ COMUNICACIONES RED

NOMBRE DEL SERVICIO:	Instalación de programas
DESCRIPCION DEL SERVICIO:	Instalación de programas para todo tipo de computadores. Es el proceso que se le realiza para configurar correctamente el sistema operativo que se halla instalado despues del formateo y asi adecuarlo para que sus funciones y características se desarrollen adecuadamente. En el proceso se instalan programas como Microsoft Office y su version actual, antivirus, programas de diseño grafico y navegadores de internet.
REALIZO POR	Tecnico en Sistemas



FICHA TECNICA SERVICIOS AJ COMUNICACIONES RED

NOMBRE DEL SERVICIO:	Limpieza de Computadores
DESCRIPCION DEL SERVICIO:	Este proceso consiste en destapar el computador, revisar y limpiar las piezas del mismo. Con el fin de evitar recalentamientos y fallas. Tambien se realiza limpieza interna del sistema con el fin de eliminar virus y pueda tener mas rendimiento el computador.
REALIZO POR	Tecnico en Sistemas



FICHA TECNICA SERVICIOS AJ COMUNICACIONES RED

NOMBRE DEL SERVICIO:	Instalación de Hardware
DESCRIPCION DEL SERVICIO:	Consiste en instalacion de diferentes piezas que necesita el computador como lo son Memoria RAM, Procesador, Disco duro, Tarjetas de Video, Fuentes de poder y Unidades de CD. Esto es con el fin de arreglar el respectivo daño que requiera el mismo en el momento de la revisión.
REALIZO POR	Tecnico en Sistemas

Fuente: Elaboración propia

b. Definición de precio de lanzamiento

En tabla 3. Lista de accesorios para la venta, se relaciona el precio de lanzamiento de los productos y servicios que va a ofrecer AJ Comunicaciones Red, teniendo un incremento promedio del 70% de acuerdo al precio que existe en el mercado de cada producto y servicio.

Además de esto se relaciona el precio de envío de acuerdo al peso de la compra y la opción que decida el cliente donde se puede observar:

- ❖ Precio de compra: Es el precio (Costo) como la empresa AJ Comunicaciones Red compra el producto a los proveedores.
- ❖ Incremento: Es el Porcentaje (%) que asigna la empresa AJ Comunicaciones Red a cada uno de los productos y servicios que va a ofrecer, estableciendo un nivel estándar como existe en el mercado.
- ❖ Precio de venta: Es la sumatoria de el precio de compra (Costo) y el incremento que asigna la empresa AJ Comunicaciones Red, para ofrecer a los clientes el producto y/o servicio.

Tabla 3. Lista de accesorios para la venta, precio de lanzamiento.

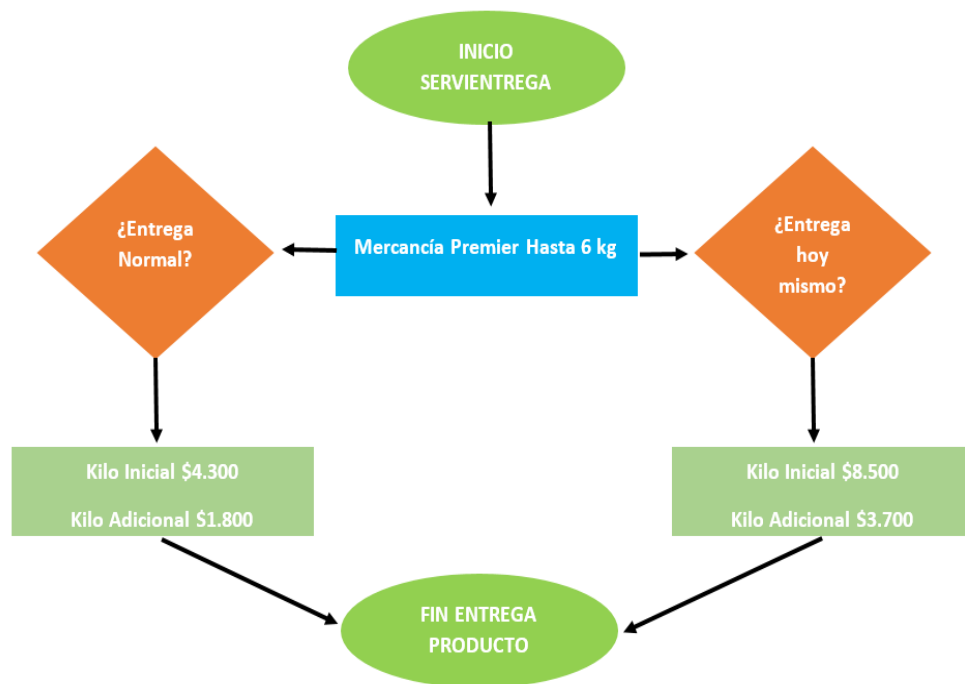
ACCESORIOS								
#	NOMBRE PRODUCTO	PRECIO COMPRA	INCREMENTO	PRECIO VENTA	TOTAL + ENVIO NORMAL	TOTAL + ENVIO HOY	KILO ADICIONAL NORMAL	KILO ADICIONAL HOY
1	MEMORIA USB 4 GB	9200	3128	\$ 15.000	\$ 19.300	\$ 23.500	\$ 21.100	\$ 27.200
2	MEMORIA USB 8 GB	10000	6000	\$ 18.000	\$ 22.300	\$ 26.500	\$ 24.100	\$ 30.200
3	MEMORIA USB 16 GB	16000	7200	\$ 24.000	\$ 28.300	\$ 32.500	\$ 30.100	\$ 36.200
4	MICRO CD 4GB	11500	3910	\$ 15.000	\$ 19.300	\$ 23.500	\$ 21.100	\$ 27.200
5	MICRO CD 8GB	12500	7500	\$ 18.000	\$ 22.300	\$ 26.500	\$ 24.100	\$ 30.200
6	MICRO CD 16GB	14000	7000	\$ 24.000	\$ 28.300	\$ 32.500	\$ 30.100	\$ 36.200
7	PARLANTES PARA PC	19000	11400	\$ 35.000	\$ 39.300	\$ 43.500	\$ 41.100	\$ 47.200
8	PARLANTE MS/31 - B	28000	14000	\$ 45.000	\$ 49.300	\$ 53.500	\$ 51.100	\$ 57.200
9	MANOS LIBRES SAMSUNG	3000	3000	\$ 10.000	\$ 14.300	\$ 18.500	\$ 16.100	\$ 22.200
10	MANOS LIBRES NIKE	3500	3500	\$ 10.000	\$ 14.300	\$ 18.500	\$ 16.100	\$ 22.200
11	AUDIFONOS	3500	1750	\$ 10.000	\$ 14.300	\$ 18.500	\$ 16.100	\$ 22.200
12	CARGADOR SAMSUNG	3500	5950	\$ 12.000	\$ 16.300	\$ 20.500	\$ 18.100	\$ 24.200
13	CARGADOR HUAWEI	4500	7650	\$ 14.000	\$ 18.300	\$ 22.500	\$ 20.100	\$ 26.200
14	AUDIFONOS DIADEMA	18000	9000	\$ 30.000	\$ 34.300	\$ 38.500	\$ 36.100	\$ 42.200
15	AUDIFONOS DIADEMA BLUTHOO	26000	15600	\$ 45.000	\$ 49.300	\$ 53.500	\$ 51.100	\$ 57.200
22	MOUSE INALAMBRICO	18000	9000	\$ 27.000	\$ 31.300	\$ 35.500	\$ 33.100	\$ 39.200
23	MOUSE	6000	5400	\$ 12.000	\$ 16.300	\$ 20.500	\$ 18.100	\$ 24.200
24	TECLADO	12000	2400	\$ 25.000	\$ 29.300	\$ 33.500	\$ 31.100	\$ 37.200
27	AUDIFONOS PARA PC	17000	3400	\$ 22.000	\$ 26.300	\$ 30.500	\$ 28.100	\$ 34.200
45	AUDIFONOS DIADEMA BLUTHOO P47	21000	12600	\$ 35.000	\$ 39.300	\$ 43.500	\$ 41.100	\$ 47.200
46	AUDIFONOS DIADEMA N65	22000	13200	\$ 40.000	\$ 44.300	\$ 48.500	\$ 46.100	\$ 52.200
47	MANOS LIBRES NIA 502	4500	9000	\$ 14.000	\$ 18.300	\$ 22.500	\$ 20.100	\$ 26.200
48	MOUSE INALAMBRICO GENIUS	18000	11700	\$ 30.000	\$ 34.300	\$ 38.500	\$ 36.100	\$ 42.200
49	DIADEMA PARA COMPUTADOR JOHNYSTAR	12000	8400	\$ 25.000	\$ 29.300	\$ 33.500	\$ 31.100	\$ 37.200

Fuente: Elaboración propia

Como nuestros productos y servicios se ofrecerán y se venderán por internet se realizó un convenio con la agencia de envíos de servientrega, se escogió la opción de Mercancía Premier Hasta 6 kg, ya que los productos que se venderán no pesarán más de esta medida.

A continuación, se relaciona el proceso de envío que se tendrá contratado con la agencia servientrega.

Flujograma 1. Proceso entrega agencia de envíos



Fuente: Elaboración Propia.

Continuando con la explicación de los ítems representados en el cuadro de acuerdo al precio establecido.

- ❖ Total, envío normal: Es la sumatoria del precio de venta más el valor que establece servientrega por el envío del producto, demorando la entrega del mismo según la disponibilidad de la agencia, que equivale a \$4.300 pesos.

- ❖ **Total, envió Hoy:** Es la sumatoria del precio de venta más el valor que establece servientrega por llevar el producto el mismo día que lo compra el cliente que equivale a \$8.500 pesos.
- ❖ **Kilo adicional normal:** Es la sumatoria del precio de venta más el valor que establece servientrega, demorando la entrega del mismo según la disponibilidad de la agencia. Por qué el cliente al solicitar los productos sobrepaso los 6 kg iniciales en la compra, este kilo adicional equivale a \$1.800 pesos.
- ❖ **Kilo adicional Hoy:** Es la sumatoria del precio de venta más el valor que establece servientrega. Por qué el cliente al solicitar los productos sobrepaso los 6 kg iniciales en la compra, este kilo adicional para llevar al cliente el mismo día que solicita el producto equivale a \$3.700 pesos.

De acuerdo a lo que desee el cliente, así mismo para el envió la agencia realiza el cobro correspondiente a lo deseado. Los precios varían de acuerdo al producto vendido. La empresa AJ Comunicaciones Red cuenta con 49 productos para ofrecer a sus clientes de muy buena calidad.

Los servicios que ofrece la empresa AJ Comunicaciones Red tienen el siguiente precio de lanzamiento:

Tabla 4. Lista de servicios, precio de lanzamiento.

SERVICIOS	PRECIO SERVICIO	RODAMIENTO	TOTAL SERVICIO
Formateo de computadores	\$410.000	\$30.000	\$440.000
Instalación de programas	\$650.000	\$30.000	\$680.000
Limpieza de computadores	\$90.000	\$30.000	\$120.000
Instalación de Hardware	\$85.000	\$30.000	\$115.000

Fuente: Elaboración propia.

Los precios para este tipo de servicios se establecieron de acuerdo a los precios del mercado y en convenio con el socio de la empresa quien es técnico en sistemas y es la persona encargada para realizar este tipo de trabajo.

Los servicios ofrecidos como la instalación de programas y la instalación de hardware varían el precio total, ya que no todos los computadores tienen la misma versión de los programas y de acuerdo al avance tecnológico su precio será más elevado.

Para el caso de la instalación de Hardware si corresponde cambiar alguna pieza del computador cada una tendrá un costo diferente. Los demás servicios tienen precio fijo.

3. Análisis de la competencia

a. Identificación de la competencia.

Para la identificación de la competencia directa e indirecta de la venta de accesorios tecnológicos y la venta de servicios de reparación de computadores, se pudieron identificar los siguientes competidores:

Tabla 5. Cuadro comparativo competidores.

EMPRESA / PRODUCTO	AJ COMUNICACIONES RED	AGAPE	TELECOMUNICACIONES LA ISLA	REPARACIONES COFFE BREAK
Memoria USB y SD	x	x	x	
Parlantes	x	x		
Manos Libres	x	x	x	
Audifonos	x	x	x	
Cargadores	x	x	x	
Mouse	x	x		
Teclados	x	x		
Diademas	x	x	x	
Formato computadores	x			x
Instalación de programas	x			x
Limpieza computadores	x			x
Instalacion de Hardware	x			x

Fuente: Elaboración propia

Los competidores identificados anteriormente son empresas que ofrecen nuestros mismos productos y servicios, pero no existe una empresa que ofrezca a la vez productos y servicios por lo cual nos hace únicos en el mercado en el sector.

**b. Análisis del costo de mi producto/servicio frente a la competencia;
Análisis de precios de venta de mi producto /servicio (P/S) y de la
competencia.**

Para el análisis del costo de los productos y servicios frente a la competencia se realizó el siguiente cuadro comparativo, en donde se puede observar los productos que se ofrecen a los clientes y su respectivo precio.

Tabla 6. Cuadro comparativo competidores 2.

EMPRESA / PRODUCTO PRECIO	AJ COMUNICACIONES RED	AGAPE	TELECOMUNICACIONES LA ISLA	REPARACIONES COFFE BREAK
Memoria USB y SD	\$15.000 - \$30.000	\$17.000 - \$45.000	\$15.000 - \$45.000	
Parlantes	\$35.000 - \$70.000	\$39.000 - \$75.000		
Manos Libres	\$10.000 - \$30.000	\$10.000 - \$30.000	\$10.000 - \$30.000	
Audifonos	\$7.000 - \$20.000	\$8.000 - \$21.000	\$8.000 - \$21.000	
Cargadores	\$10.000 - \$40.000	\$10.000 - \$40.000	\$10.000 - \$40.000	
Mouse	\$12.000 - \$35.000	\$15.000 - \$35.000		
Teclados	\$20.000 - \$45.000	\$26.000 - \$48.000		
Diademas	\$30.000 - \$50.000	\$30.000 - \$50.000	\$32.000 - \$48.000	
Formato computadores	\$410.000			\$410.000
Instalación de programas	\$350.000 - \$650.000			\$370.000 - \$650.000
Limpieza computadores	\$90.000			\$95.000
Instalacion de Hardware	\$85.000 - \$410.000			\$87.000 - \$430.000

Fuente: Elaboración propia

Analizando los datos de la competencia en este tipo de producto y servicio podemos evidenciar lo siguiente:

Las empresas que son competencia de AJ Comunicaciones Red manejan los mismos productos y servicios. En cuanto a la fijación de los precios se puede observar en la tabla 6 que se encuentra al mismo nivel de la competencia. Se puede analizar que su segmento y nicho de mercado van dirigidos para la misma clase de personas que maneja la empresa. Por lo que ninguna empresa maneja a la vez como AJ Comunicaciones Red venta de accesorios tecnológicos y servicios de reparación de computadores, esta empresa es única en el mercado y además la favorece ya que puede ser un plus de diferencia de las demás empresas.

c. Segmento al cual está dirigida la competencia; Posición de mi Producto / Servicio frente a la competencia.

De acuerdo al análisis que se realizó a la competencia de la empresa AJ Comunicaciones Red, se pudo identificar la siguiente segmentación de mercado:

1. En la segmentación de mercado demográfico estas empresas están enfocadas para ofrecer productos y servicios a hombres y mujeres mayores de edad al igual que la empresa AJ Comunicaciones Red.
2. En la segmentación Geográfica la competencia se encuentra enfocada en la ciudad de Bogotá, ellos manejan otras agencias de envíos por lo que la cobertura en diferentes localidades es diferente a nuestra empresa.
3. En la segmentación de comportamiento se identifica que la competencia busca vender productos y servicios a personas de estratos altos que tengan capacidad de pago para la compra de los mismos. Así mismo busca vender productos a las personas que utilicen frecuentemente el internet.
4. En la segmentación de negocios cada competencia tiene su estrategia definida para atraer los clientes y vender sus productos y servicios.

La posición que tiene los productos y servicios frente a la competencia es que los precios son equitativos en el mercado, además de esto somos la única empresa que ofrece a la vez venta de productos tecnológicos y servicio de reparación de computadores.

d. Herramienta DOFA y su respectivo análisis frente a la competencia

Se realizó un análisis de las fortalezas y debilidades de la empresa AJ Comunicaciones Red frente a la competencia. Para poder determinar el valor agregado en los productos y servicios que ofrece la empresa AJ Comunicaciones Red y como está puede posicionarse al mismo nivel de las grandes empresas en el mercado como lo son: teknopolis, punto tecnológico, tecnoadicto, entre otras.

Al identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de una empresa, podemos realizar un análisis profundo y concreto de cuales ítems debemos mantener y cuales otros se deben mejorar para la buena prestación de los productos y servicios.

Tabla 7. DOFA.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Las fortalezas de los productos y servicios que ofrece la empresa AJ Comunicaciones Red son: 1. Productos tecnológicos extranjeros de la más alta calidad. 2. Reconocimiento de los productos a ofrecer al público. (marcas reconocidas). 3. Buena organización en cuanto al manejo de las herramientas de trabajo. 4. Personal idóneo y con experiencia para la creación de la página web.	Las debilidades de los productos y servicios que ofrece la empresa AJ Comunicaciones Red son: 1. Empresa nueva, no tiene reconocimiento en el mercado. 2. Falta la creación de políticas en el servicio al cliente. 3. Falta la creación de manuales de procedimientos. 4. No cuenta con una gran disponibilidad de recursos financieros.

5. Bajos costos de servicios brindados a los clientes. 6. Determinación del personal para asumir los trabajos de alta exigencia y buen servicio al cliente. 7. Experiencia en el manejo de la publicidad a través de los medios de comunicación.	5. Iniciando las labores únicamente cuenta con dos personas que se dedican a realizar todos los procesos de la empresa. (recarga laboral).
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Las oportunidades de los productos y servicios que ofrece la empresa AJ Comunicaciones Red son: 1. Crecimiento y demanda de los productos tecnológicos. 2. El consumidor se encuentra dispuesto a probar nuevos productos. 3. Gran variedad de productos y servicios. 4. Buenas Dinámicas comerciales. 5. Apertura de nuevos mercados 6. Avances tecnológicos en cuanto a la distribución de los servicios y productos que permiten una mayor eficiencia y seguridad.	Las amenazas de los productos y servicios que ofrece la empresa AJ Comunicaciones Red son: 1. Alta competencia nacional e internacional. 2. Competencia con grandes precios para los clientes. 3. Pérdida de mercado. 4. Fuerte competencia de los precios. 5. Fuerte lucha competitiva a través de la internet y redes sociales. 6. La competencia podría ofrecer productos y servicios a un bajo costo de nuestra empresa.
ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
Estrategias identificadas en cuanto a las fortalezas y oportunidades son las siguientes:	Estrategias identificadas en cuanto a las Debilidades y oportunidades son las siguientes:

<ol style="list-style-type: none"> 1. Productos tecnológicos extranjeros de alta calidad permiten el crecimiento y demanda de los mismos. (F1, O1) 2. Reconocimiento de los productos que ofrece la empresa debido a su gran variedad y opciones aumento de compra. (F2, O3) 3. Experiencia en el manejo de la publicidad a través de los medios de comunicación permite obtener excelentes dinámicas comerciales en la empresa. (F7, O4) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Empresa constituida recientemente lograra posicionarse en el mercado ofreciendo productos y servicios de gran calidad complaciendo a los clientes. (D1, O2) 2. Se cuenta con poco personal para ofrecer los productos y servicios. Pero gracias a los avances tecnológicos que existen hoy en día permitirá que se tenga una mayor eficiencia y seguridad en la venta y envío de los productos y servicios, sin necesidad de contar con exceso de personal. (D5, O6)
<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS FA</p> <p>Estrategias identificadas en cuanto a las fortalezas y amenazas son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El bajo costo de servicios brindados a los clientes permite una fuerte competencia de precios en el mercado. (F5, A4) 2. La buena organización en cuanto al manejo de herramientas de trabajo, permite identificar la competencia que exista a nivel nacional e internacional. (F3, A1) 3. El personal idóneo y con experiencia para la creación de la página web permite que la fuerte lucha 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS DA</p> <p>Estrategias identificadas en cuanto a las debilidades y amenazas son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa no cuenta con gran disponibilidad de recursos financieros para lo cual puede tener una perdida en el mercado. (D4, A3) 2. Empresa como es nueva en el mercado puede encontrarse con alta competencia tanto a nivel nacional como internacional. (D1, A1) 3. La empresa al inicio no cuenta con gran disponibilidad de recursos financieros por lo que la

competitiva a través de internet y las redes sociales se convierta en un desafío para el crecimiento de la empresa. (F4, A5)	competencia podrá imponer los precios a un nivel bajo. (D4, A6)
--	---

Fuente: Elaboración propia.

En este caso la empresa AJ Comunicaciones Red, cuenta con grandes habilidades para posicionarse en el mercado y lograr un gran reconocimiento. Por otro lado, existen pequeñas debilidades y amenazas con las cuales se deberán trabajar a fondo y de esta forma convertir en fortalezas y oportunidades para la empresa.

Con las estrategias identificadas anteriormente se debe realizar una estrategia de mercado con el fin de que el DOFA ayude con el crecimiento y el reconocimiento a nivel nacional e internacional.

4. Canales de distribución o comercialización.

a. Especificar las alternativas comercialización.

Los productos y servicios ofrecidos por AJ Comunicaciones Red serán ofrecidos inicialmente a las personas de la ciudad de Bogotá excepto las localidades de Santafé, Usme, Rafael Uribe, Ciudad Bolívar y Sumapaz. Ya que con la agencia de envíos que va a trabajar la empresa no tiene cobertura en estas localidades.

- ❖ Se realizará la venta de los productos (accesorios tecnológicos) los cuales son memorias, parlantes, manos libres, audífonos, cargadores, mouse, diademas y teclados.

Se ofrecen servicios de reparación de computadores como formateo, instalación de programas, limpieza e instalación de hardware a través de la página web de la empresa, en donde los clientes tendrán la opción de escoger si desean recibir su producto de inmediato o en el tiempo de disponibilidad que tenga la agencia.

También se ofrecerán los productos y servicios por redes sociales como Facebook, WhatsApp donde se explicará el proceso de compra y la forma correcta de ingresar a la página de la empresa para poder realizar el pago respectivo.

- ❖ Además, se iniciará realizando publicidad mediante tarjetas, para que los clientes que deseen adquirir por internet los servicios y productos lo logren.

b. Plan de mercadeo del producto o servicio.

La empresa AJ Comunicaciones Red para el plan de marketing realizo el siguiente estudio en donde evidencio:

ANALISIS DEL MERCADO

MICROENTONO

❖ COMPETENCIA

Los productos y servicios que ofrece la empresa AJ Comunicaciones Red son de gran calidad, además de esto el precio comparado con el de la competencia es similar. Una diferencia muy importante es que la empresa AJ Comunicaciones Red ofrece a la vez productos tecnológicos y servicios de reparación. Ninguna de las empresas que se identificaron como competencia realiza venta de productos y servicios.

La empresa AJ Comunicaciones Red lleva el producto y servicio directamente al lugar donde lo desee el cliente obteniendo calidad, seguridad, eficiencia y compromiso por parte de ellos.

❖ MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los medios de comunicación utilizados por la empresa AJ Comunicaciones Red para que las personas puedan adquirir los productos y servicios son:

- Internet como página web de la empresa, redes sociales como Facebook, WhatsApp, Correo electrónico.

- Volantes, pancartas y folletos en donde las personas identifiquen como pueden realizar las compras para el tipo de accesorio o servicio que deseen.

MACROENTORNO

❖ CULTURAL

Las personas cada día se relacionan más con las nuevas tecnologías. Por lo que para la empresa AJ Comunicaciones Red es positivo que las personas adquieran todo por internet y de esta forma podrían conocer la página de la empresa y comprar si así lo desean.

❖ POLÍTICO

El estado juega un papel importante en este tipo de mercado, ya que se quiere promover e incentivar a las empresas para que en sus opciones de venta se incluya la comercialización electrónica.

❖ TECNOLÓGICO

Los productos y servicios que se ofrecen a los clientes son accesorios tecnológicos, igualmente el manejo de compra y envío de los mismos es a través de la tecnología. Por lo que se puede afirmar que la empresa AJ Comunicaciones Red ve viable este tipo de mercado en el presente y futuro.

MARKETING MIX

Las herramientas de la mezcla de mercado son conocidas como las cuatro “P” del marketing identificadas como precio, plaza, promoción y producto y se toman en cuenta otros aspectos que influyen en el mercado, tales como personas y los procesos.

Dando continuidad se aplica la estrategia del estudio de las cuatro “P” a la empresa AJ Comunicaciones Red.

- ❖ **Producto:** La empresa AJ Comunicaciones Red ofrece ocho (8) líneas de productos, cuarenta y dos (42) artículos (accesorios tecnológicos) y ofrece a la vez cuatro (4)

tipos de servicio de reparación de computadores. Estos productos y servicios se ofrecen a través de internet utilizando la página web de la empresa y redes sociales.

Los productos que ofrece AJ Comunicaciones Red se clasifican en 8 clases:

- ❖ Memorias
- ❖ Parlantes
- ❖ Manos Libres
- ❖ Audífonos
- ❖ Cargadores
- ❖ Mouse
- ❖ Diademas
- ❖ Teclado

Los productos a ofrecer son:

- ❖ Memoria USB 4 GB
- ❖ Memoria USB 8 GB
- ❖ Memoria USB 16 GB
- ❖ Micro CD 4GB
- ❖ Micro CD 8GB
- ❖ Micro CD 16GB
- ❖ Parlantes para pc
- ❖ Parlante ms/31 - b
- ❖ Manos libres Samsung
- ❖ Manos libres Nike
- ❖ Audífonos
- ❖ Cargador Samsung
- ❖ Cargador huawei
- ❖ Audífonos diadema
- ❖ Audífonos diadema bluthoo
- ❖ Mouse inalámbrico

- ❖ Mouse
- ❖ Teclado
- ❖ Audífonos para pc
- ❖ Audífonos diadema bluthoo p47
- ❖ Audífonos diadema n65
- ❖ Manos libres Nía 502
- ❖ Mouse inalámbrico genius
- ❖ Diadema para computador Johnystar

Los servicios a ofrecer son:

- ❖ Formateo de computadores
- ❖ Instalación de programas
- ❖ Limpieza de computadores
- ❖ Instalación de hardware

Los productos y servicios que ofrece la empresa AJ Comunicaciones Red son de alta calidad, los productos son traídos directamente de China y la marca de los mismos es reconocida a nivel mundial.

Los productos vienen en una adecuada presentación protegiéndolos de golpes y llamando la atención de los clientes.

- ❖ Precio: El precio se establece de acuerdo al estudio de costos realizado por la empresa AJ Comunicaciones Red y una encuesta realizada a sus potenciales clientes. Además de esto, se crearon los precios de los productos y servicios realizando la sumatoria del valor de los envíos con la agencia de servientrega.

Los precios establecidos para los productos y servicios que ofrece la empresa AJ Comunicaciones Red son los que se encuentran en el ítem 5 a) de este proyecto. (Visualizar Grafica).

- ❖ Plaza: La empresa AJ Comunicaciones Red realizara sus ventas a través de internet, utilizando la página web de la empresa y las redes sociales. Inicialmente se comenzará con la distribución de nuestros productos y servicios en la ciudad de Bogotá excepto las localidades de Santafé, Usme, Rafael Uribe, Ciudad Bolívar y Sumapaz.

La empresa AJ Comunicaciones Red realizo un convenio con la agencia de envíos servientrega para realizar la respectiva entrega de los productos a los usuarios.

En cuanto a los servicios que ofrece la empresa para su distribución el personal encargado deberá transportarse en motocicleta y cobrará el domicilio correspondiente.

- ❖ Promoción: En cuanto a la promoción la empresa realizara publicidad de la venta de sus productos y servicios a través de las redes sociales como WhatsApp, Facebook, entre otros; promocionando productos y servicios de alta calidad y su gran valor económico. También se realizarán tarjetas en donde se puedan vender los servicios de reparación de computadores colocando la información respectiva del técnico en sistemas.

Otros elementos de mercadeo utilizados son la buena atención a los usuarios, solucionando las respectivas quejas y reclamos, esto a través del correo electrónico de la empresa. La disposición del personal al ofrecer y vender a los clientes y realizar la respectiva confirmación si el producto llega condiciones adecuadas.

❖ OBJETIVO ANALISIS DEL MERCADO

Brindar un buen producto y servicio de calidad, dedicándose a la compra y venta para lograr la satisfacción del cliente.

❖ PLANES DE ACCIÓN

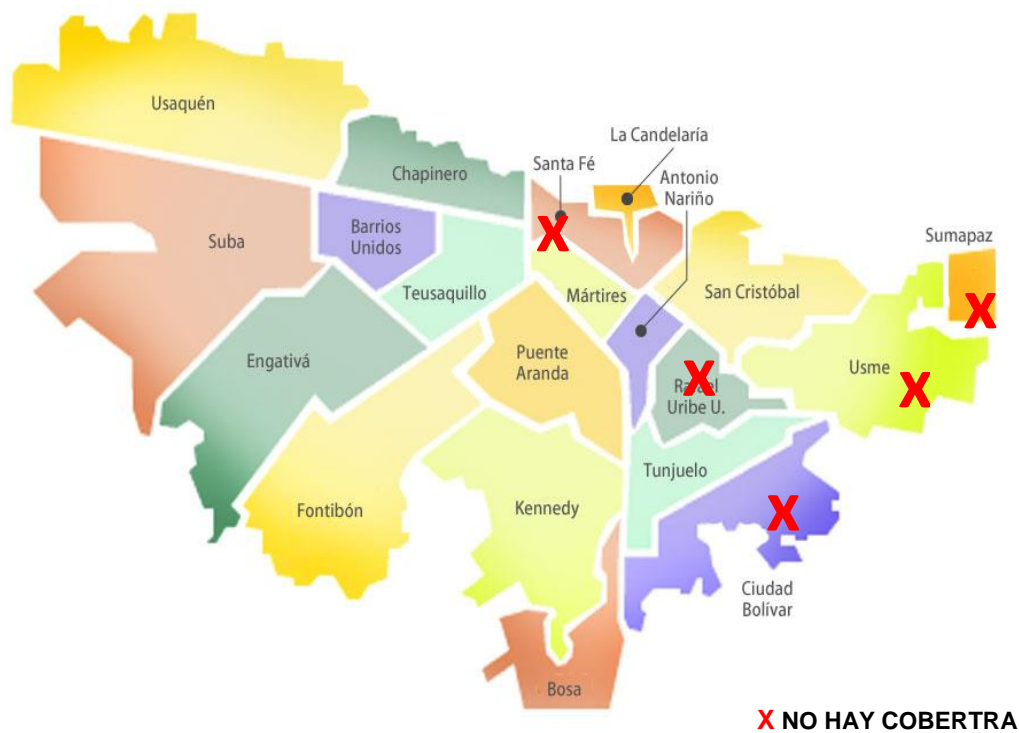
- Brindar a los clientes una adecuada publicidad en donde distingan a la empresa por sus promociones y calidad en los productos y servicios.
- Realizar estudios en donde se identifique que las personas utilizan con más frecuencia el internet y compren a través de este.

- Generar estrategias, como la creación de encuestas donde se identifique que es lo que quiere el cliente y como le gustaría que lo atendieran si llega a tener algún inconveniente con el producto y servicio prestado.

c. Distribución física local, nacional o internacional y características.

AJ Comunicaciones Red inicialmente distribuirá sus productos y servicios en la ciudad de Bogotá excepto las localidades de Santafé, Usme, Rafael Uribe, Ciudad Bolívar y Sumapaz, la visión de la empresa es constituirse de tal forma que se pueda expandirse a nivel nacional e internacional.

Imagen 1. Mapa Bogotá y sus localidades.



Fuente: Fuente especificada no válida.

En el mapa anterior se puede visualizar las localidades con las que la empresa AJ Comunicaciones Red puede llegar a ofrecer sus productos y servicios. Las localidades en

donde se encuentra la “X” significa que aún no se tiene cobertura para el envío del producto y la prestación del servicio.

d. Presupuesto de comercialización.

Actualmente se cuenta con un presupuesto inicial de comercialización de \$290.000 mil pesos básicamente es para:

- ❖ Consumo de gasolina de motocicleta. Equivale a \$60.000 mil pesos mensuales.
- ❖ Envío de los productos a través de la agencia con que se tiene convenio. Equivale a \$230.000 mil pesos mensuales.

De acuerdo a la cantidad de demanda de los productos así mismo sabremos cuales son los que se van a utilizar por agencia y cuales servicios se utilizaran en motocicleta para que el técnico pueda transportarse fácil y rápidamente.

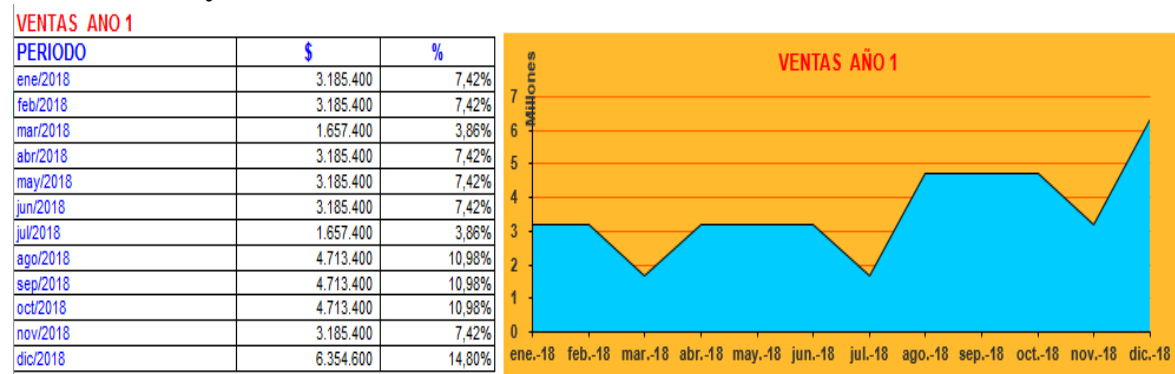
5. Ventas y servicio al cliente

a. Establezca una proyección de ventas.

La proyección de ventas de la empresa AJ Comunicaciones Red inician en el mes de enero de 2018, en el primer año se espera vender 42,92 millones de pesos. Para los meses de enero y febrero se esperan vender 7,42%, en marzo se esperan ventas del 3,86%, para el mes de abril, mayo y junio 7,42%, para julio 3,86%, agosto, septiembre y octubre 10,98%, noviembre 7,42% y el mes de diciembre 14,80%. En los meses de marzo, julio y noviembre existe una disminución de las ventas ya que son vacaciones y en el mes de Diciembre incrementan considerablemente por ser fin de año.

La información anterior se puede visualizar en la siguiente gráfica:

Grafica 8. Proyección de ventas año 1.



Fuente: Herramienta Cámara de Comercio.

Para lograr esta proyección de ventas la empresa AJ Comunicaciones Red realizara la publicidad de sus productos y servicios a través de página web de la empresa, Facebook y WhatsApp.

Se estima tener la mayor venta en el mes de diciembre de la proyección, por un valor de \$6.354.600 pesos.

En conclusión, se determina que si se realiza labor de promoción de la empresa en jornadas o días en los cuales no se venden productos, se contribuirá para que el crecimiento de ventas sea aún más real, teniendo en cuenta que habrá más clientes adquiriendo nuestros productos y la proyección en ventas se podrá cumplir.

b. Plan de ventas de producto o servicio, estrategias de comercialización, promociones y descuentos.

Para la comercialización de los productos y servicios la empresa AJ Comunicaciones Red quiere poner en marcha las siguientes estrategias:

- ❖ Implementar un sistema basado en ofrecimiento de nuevos productos de comercialización de alta gama, cuando se aumente la capacidad de venta e inventarios.
- ❖ La empresa tiene el fin de atraer más mercado de clientes tanto de estratos medios y altos.

Cabe anotar que teniendo en cuenta que se están ofreciendo productos y servicios tecnológicos y de alta comercialización, una opción de inicio es la metodología de justo a tiempo, que tiene las siguientes ventajas:

- ❖ La calidad de los productos y servicios

- ❖ Mayor Productividad
- ❖ Menores costos
- ❖ Calidad
- ❖ Mayor satisfacción del cliente
- ❖ Mayores ventas
- ❖ Mayores utilidades

Para utilizar la metodología de justo a tiempo que consiste en producir el mínimo número de unidades en las menores cantidades posibles y en el último momento posible, eliminando la necesidad de inventarios.

- ❖ Se realizará semanalmente la compra de los productos en el Centro Comercial Chicago, ubicado en el centro de Bogotá, donde el precio de compra es realmente económico para el comerciante. Así se tendrá a la mano todo tipo de producto para que los clientes lo adquieran y no demore la entrega del mismo. Elemento de justo a tiempo externo Compras Justo tiempo.
- ❖ Se realizara una estrategia de logística con la herramienta de justo a tiempo, para tener una disminución del inventario y un mejor control.
- ❖ Al realizar los pagos de contado, en cuanto la empresa no crezca, no se obtendrán descuentos por pronto pago o créditos por los proveedores de los productos en el Centro Comercial Chicago.

c. Describa los convenios o alianzas que planea hacer para prestar su servicio o ofrecer su producto.

La empresa AJ Comunicaciones Red plantea realizar un convenio con la agencia de envíos servientrega con el fin de que ella distribuya los productos que ofrecemos a través de nuestra página web y redes sociales. Este convenio se lleva a cabo con las reglas y procesos que maneja servientrega y en el momento de la venta del producto se dará a conocer al cliente para que elija la opción de entrega que más le convenga.

El convenio con servientrega consiste en que ellos realicen la entrega del producto al cliente de la empresa AJ Comunicaciones Red, donde se maneja mercancía premier ya que es hasta 6kg de peso por envío, los productos que maneja la empresa no pesan más de este. Los trayectos son urbanos y existe la opción de entregar normal o el mismo día que los solicitan. Se puede ver ilustrado en la siguiente imagen:

Imagen 2. Solución Mercancía Premier Servientrega.

SOLUCIÓN MERCANCÍA PREMIER (hasta 6 Kg.)						
Tiempos de entrega	Liquidación	Trayectos				
		Nacional	Zonal	Urbano	T. Especial	Aéreo
NORMAL	KILO INICIAL	\$ 9.200	\$ 5.200	\$ 4.300	\$ 14.800	\$ 10.800
	KILO ADICIONAL	\$ 2.500	\$ 2.200	\$ 1.800	\$ 6.300	\$ 3.400
HOY MISMO	KILO INICIAL	\$ 22.400	\$ 11.000	\$ 8.500	N/A	
	KILO ADICIONAL	\$ 8.000	\$ 3.900	\$ 3.700	N/A	

Tasa de manejo 2% sobre el valor declarado - Factor de conversión Peso Volumen 222 Kg./m3
 Sobreفته mínimo de manejo Trayectos Nacional, Zonal, Urbano o Especial \$ 500
 Sobreفته mínimo de manejo envíos aéreo \$500
 *Aéreo aplica únicamente para mercancía.

Fuente: Fuente especificada no válida.

Como lo indica la imagen anterior la empresa AJ Comunicaciones Red maneja con servientrega la opción de Solución Mercancía Premier en trayectos urbanos, ya que inicialmente solo distribuiremos los productos y servicios en algunas localidades de Bogotá.

Los servicios de reparación de computadores que ofrece la empresa los realizará el socio de la compañía quien es el encargado de ir a domicilio a prestar los servicios. Esta persona manejará el tiempo adecuadamente y programará las respectivas citas para ofrecer a los clientes.

III. ESTUDIO ECONÓMICO

1. Inversión requerida

La empresa AJ Comunicaciones Red tiene que realizar una inversión inicial de cinco millones de pesos (\$5.000.000). El cual se aporta el 100% con recursos propios de los socios. De la inversión inicial se destinan un millón setecientos diez (\$1.710.000) para la compra de los activos fijos. Como lo demuestra la siguiente tabla:

Tabla 8. Distribución Inversión requerida.

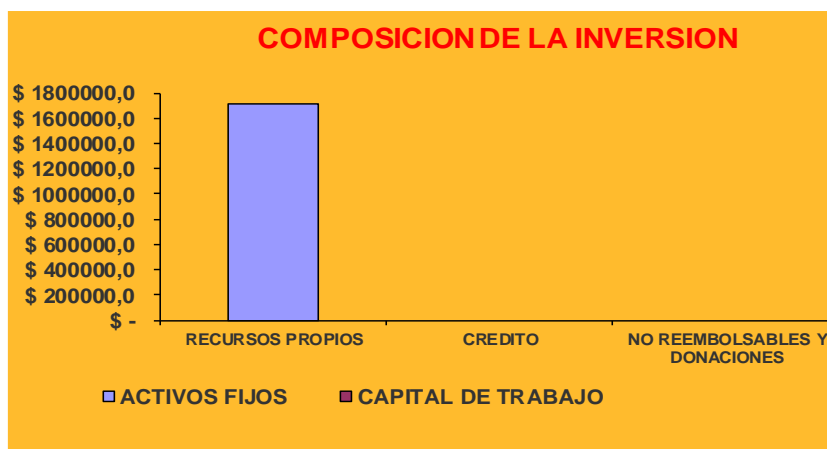
CONCEPTO	COSTO TOTAL
COMPUTADOR	\$1.300.000
ESCRITORIO	\$200.000
SILLA ESCRITORIO	\$150.000
TELEFONO	\$60.000
INVENTARIO	\$800.000
PAGO NOMINA ADMINISTRADOR TECNICO	\$2.114.740
OTROS GASTOS (Papeleria, servicios primer mes, entre otros)	\$375.270

Fuente: Elaboración propia

Se destinan ochocientos mil pesos (\$800.000) para la compra de inventario, dos millones ciento catorce mil setecientos cuarenta (\$2.114.740) para el pago de nómina del administrador y técnico inicialmente y otros gastos como lo son servicio de luz, internet y papelería en el primer mes por valor de trescientos setenta y cinco mil doscientos setenta pesos (\$375.270).

En la siguiente grafica se puede observar la composición de la inversión, para este proyecto la empresa AJ Comunicaciones Red utiliza únicamente recursos propios para la respectiva inversión y además se observa que no se obtendrá inversión por créditos bancarios ni por donaciones de otros tipos. Lo que puede significar una gran ventaja para la empresa.

Grafica 9. Composición de la Inversión.



Fuente: Herramienta Cámara de Comercio.

La empresa al inicio maneja únicamente activos, no posee pasivos como lo muestra la gráfica por lo tanto no se evidencia capital de trabajo.

2. Presupuestos de arranque y de operación

Se cuenta con un presupuesto de arranque de dos millones de pesos \$2.000.000 para poder iniciar con el proyecto. Con este presupuesto se realizará la compra de:

Tabla 9. Presupuesto de arranque y operación

	RECURSOS PROPIOS		CREDITO		NO REEMBOLSABLES Y DONACIONES		TOTAL		
ACTIVOS FIJOS	\$	1.710.000	100%	\$	-		\$	1.710.000	100%
CAPITAL DE TRABAJO	\$	-		\$	-		\$	-	
Total general	\$	1.710.000		\$	-	\$	-	\$	1.710.000
DISTRIBUCION INVERSION		100,00%							

Fuente: Herramienta Cámara de Comercio.

El valor total de los activos fijos es de \$1.710.000 mil pesos. El valor restante que equivale a \$290.000 mil pesos se destinarán exclusivamente para la compra de accesorios tecnológicos para poder poner en marcha la venta de los mismos a través de internet.

3. Gastos de administración y ventas

Los costos y gastos fijos del primer año, ascienden a \$27.732.874. Equivale a \$1.057.370 mensuales para mano de obra que corresponde al pago mensual del técnico en sistemas. Total, anual \$12.688.437.

Costos de producción equivale a \$90.000 mensuales que corresponde a servicio de internet por valor de \$70.000 y energía por valor de \$20.000. Total, anual \$1.080.000.

Gastos Administrativos equivale a \$1.133.203 que corresponde a pago mensual del gerente por \$1.057.370, Caja menor por \$20.000, Comunicación y teléfono \$15.000 y Papelería y útiles de oficina \$20.000. Total, anual \$13.598.437.

Depreciación equivale a \$30.500. Total, anual \$366.000

Tabla 10. Composición de los costos fijos.

COMPOSICION DE LOS COSTOS FIJOS		
TIPO DE COSTO	MENSUAL	ANUAL
MANO DE OBRA	\$ 1.057.370	\$ 12.688.437
COSTOS DE PRODUCCION	\$ 90.000	\$ 1.080.000
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 1.133.203	\$ 13.598.437
CREDITOS	\$ -	\$ -
DEPRECIACION	\$ 30.500	\$ 366.000
TOTAL	\$ 2.280.573	\$ 27.732.874

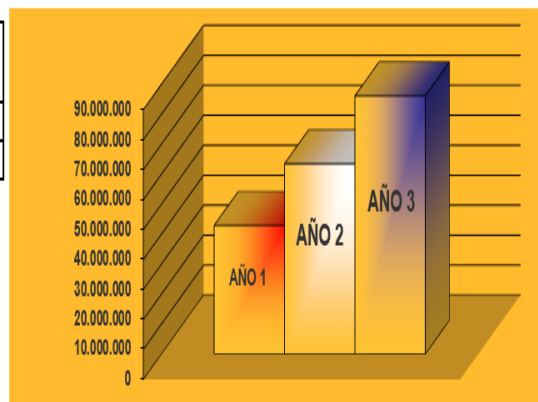
Fuente: Herramienta Cámara de Comercio.

Las ventas inician en el mes de enero del año 2018, en el primer año se esperan vender \$42.922.000. Se espera tener la mayor venta en el mes de diciembre del año 2018, por valor de \$6.3543600, en el segundo año se incrementan las ventas en un 47,98% teniendo ventas promedio mensuales de \$5.293.158. Para el tercer año se espera tener un crecimiento de 35,65% con respecto al año dos, teniendo ventas promedio mensuales de \$7.179.625.

Grafica 10. Proyección de ventas año uno, dos y tres.

VENTAS PROYECTADAS AÑOS 2 Y 3

PERIODO	\$	PROM.MES	CRECIMIENTO ANUAL
AÑO 1	42.922.000	3.576.833	
AÑO 2	63.517.900	5.293.158	47,98%
AÑO 3	86.155.500	7.179.625	35,64%



Fuente: Herramienta Cámara de Comercio.

Se podría concluir que la empresa AJ Comunicaciones Red, tiene un gran crecimiento en las ventas respectivamente de un año a otro. Lo que es favorable para la misma ya que, con este incremento puede llegar rápidamente a constituir sucursales o comprar más productos para ofrecer a sus clientes.

Los datos de ventas mensuales que genera este proyecto son reales y fácilmente alcanzables ya que la empresa a través de su misma página web y redes sociales puede realizar publicidad de sus productos y servicios. Actualmente cuenta con la sucursal propia de venta en donde tiene reconocimiento y experiencia en el mercado.

4. Fuentes de financiamiento y disponibilidad de crédito

La empresa AJ Comunicaciones Red en el inicio del proyecto contara con aportes de los socios. Por lo cual no requiere de ningún financiamiento de créditos o algún tipo de entidad bancaria. Se proyecta que de ser necesario más adelante para la ampliación y expansión se solicitara dicho crédito si es necesario.

5. Proyecciones financieras

❖ Balance General

La empresa AJ Comunicaciones Red, está proyectada para recibir utilidades del ejercicio a mediano plazo. El punto de equilibrio de la empresa se logra en el primer año y la recuperación de la inversión del proyecto es para el año 2.

Lo que significa que el proyecto es viable y se puede lograr a llegar a las metas establecidas con facilidad.

Un aspecto favorable en cuanto la operación y viabilidad de la empresa, es que en el momento del arranque no posee ningún nivel de endeudamiento.

Tabla 11. Balance General proyectado.

BALANCE GENERAL PROYECTADO

ACTIVO	INICIAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
CAJA	(3.797.500)	(2.060.374)	12.212.122	40.884.843
CUENTAS POR COBRAR				
INVENTARIOS	2.597.500	2.597.500	2.597.500	2.597.500
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	(1.200.000)	537.126	14.809.622	43.482.343
ACTIVOS SIN DEPRECIACION	410.000	1.710.000	1.710.000	1.710.000
DEPRECIACION		366.000	840.333	1.314.667
TOTAL ACTIVO FIJO NETO	410.000	1.344.000	869.667	395.333
OTROS ACTIVOS	1.200.000			
TOTAL ACTIVOS	410.000	1.881.126	15.679.288	43.877.676
PASIVO				
CUENTAS POR PAGAR				
PRESTAMOS				
IMPUESTOS POR PAGAR				
PRESTACIONES SOCIALES				
TOTAL PASIVO				
PATRIMONIO				
CAPITAL	410.000	1.710.000	1.710.000	1.710.000
UTILIDADES RETENIDAS			171.126	13.969.288
UTILIDADES DEL EJERCICIO		171.126	13.798.163	28.198.388
TOTAL PATRIMONIO	410.000	1.881.126	15.679.288	43.877.676
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	410.000	1.881.126	15.679.288	43.877.676

Fuente: Herramienta Cámara de Comercio.

En conclusión, se puede afirmar que la empresa AJ Comunicaciones Red, Gracias a que no tiene endeudamiento puede cubrir fácilmente sus eventualidades y así mismo para los años que vienen durante su funcionamiento.

Del balance general iniciando nuestro proyecto se evidencia que la cuenta con mayor representación de nuestros activos totales la de inventarios por lo que la empresa va invertir en este tipo de productos para la venta por internet. La cuenta con menor representación es la de Caja por lo que la empresa al iniciar la empresa no logra recuperar lo invertido.

Para el año 1,2 y 3 se ve una evidencia de que los valores van aumentando, ya que con la proyección de las ventas y el plan de mercadeo que tiene la empresa AJ Comunicaciones Red tiene que lograr posicionarse en el mercado.

❖ Estado de resultados

La empresa AJ Comunicaciones Red en su estado de resultados nos indica que en el primer año muestra una utilidad real de \$171.126, en el segundo año una utilidad de \$13.798.163 y en el tercer año una utilidad de \$28.198.388. Indica un crecimiento positivo de un año a otro lo que es favorable para la empresa.

La rentabilidad bruta es del 32.08% anual. La rentabilidad operacional es del 0.4 % anual y la rentabilidad sobre las ventas es de 0.4% anual para lo cual se considera aceptable en nuestro estado de resultados.

De acuerdo al inventario dañado, se tiene establecido un contrato con nuestro proveedor quien nos garantiza el cambio de la mercancía.

Tabla 12. Estado de Resultados.

ESTADOS DE RESULTADOS PROYECTADO ANUAL

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
VENTAS	42.922.000	63.517.900	86.155.500
INV. INICIAL	2.597.500	2.597.500	2.597.500
+ COMPRAS	5.298.000	7.638.000	10.788.500
- INVENTARIO FINAL	2.597.500	2.597.500	2.597.500
= COSTO INVENTARIO UTILIZADO	5.298.000	7.638.000	10.788.500
+ MANO DE OBRA FIJA	12.688.437	12.813.702	13.137.139
+ MANO DE OBRA VARIABLE	9.720.000	14.040.000	18.360.000
+ COSTOS FIJOS DE PRODUCCION	1.080.000	1.200.000	1.320.000
+ DEPRECIACION Y DIFERIDOS	366.000	474.333	474.333
TOTAL COSTO DE VENTAS	29.152.437	36.166.035	44.079.973
UTILIDAD BRUTA (Ventas - costo de ventas)	13.769.563	27.351.865	42.075.527
GASTOS ADMINISTRATIVOS	13.598.437	13.553.702	13.877.139
GASTOS DE VENTAS			
UTILIDAD OPERACIONAL (utilidad bruta- G.F.)	171.126	13.798.163	28.198.388
- OTROS EGRESOS			
- GASTOS FINANCIEROS			
- GASTOS PREOPERATIVOS			
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS (U.O. - Otr G.)	171.126	13.798.163	28.198.388
IMPUESTOS			
UTILIDAD NETA	\$ 171.126	\$ 13.798.163	\$ 28.198.388

Fuente: Herramienta Cámara de Comercio.

Concluyendo, el estado de resultados de la empresa AJ Comunicaciones Red a generado beneficios para la misma. Es decir, ganancias en los tres años estudiados por los ingresos obtenidos. Lo que quiere decir que si la empresa sigue manteniéndose de esta forma puede llegar a obtener un crecimiento positivo durante su comercialización.

❖ Flujo de caja

El proyecto posee una inversión de \$1.710.000. Al primer año de operación arroja un flujo de efectivo de \$(2.060.374), para el segundo año el valor es de \$14.272.496 y para el tercer año es de \$28.672.722. La tasa interna de retorno (TIR) es de 214.47% promedio anual. Esta rentabilidad se considera alta y es buena para la sostenibilidad de la empresa. Se logra esta Tasa Interna de Retorno ya que la empresa vende y compra los productos a través de internet por lo cual es un medio confiable y más seguro. Además de esto tiene reconocimiento en el mercado y sus precios son económicos.

Algo importante para resaltar es que la viabilidad financiera del proyecto se calcula a través del estado de resultados sumando las utilidades y restando la inversión. La inversión en este proyecto equivale a \$1.710.000, como la suma de las utilidades del primer y segundo periodo es superior, se puede decir que la inversión se recupera en el segundo año. Siendo esto un resultado positivo para la empresa.

Tabla 13. Flujo de caja.

FLUJO DE FONDOS ANUAL

CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
INGRESOS OPERATIVOS			
VENTAS DE CONTADO	42.922.000	63.517.900	86.155.500
VENTAS A 30 DIAS			
VENTAS A 60 DIAS			
VENTAS A 90 DIAS			
VENTAS A 120 DIAS			
VENTAS A 150 DIAS			
TOTAL INGRESOS OPERATIVOS	42.922.000	63.517.900	86.155.500
EGRESOS OPERATIVOS			
MATERIA PRIMA	7.895.500	7.638.000	10.788.500
GASTOS DE VENTA			
MANO DE OBRA VARIABLE	9.720.000	14.040.000	18.360.000
MANO DE OBRA DIRECTA FIJA	12.688.437	12.813.702	13.137.139
OTROS COSTOS DE PRODUCCION	1.080.000	1.200.000	1.320.000
GASTOS ADMINISTRATIVOS	13.598.437	13.553.702	13.877.139
TOTAL EGRESOS OPERATIVOS	44.982.374	49.245.404	57.482.778
FLUJO NETO OPERATIVO	(2.060.374)	14.272.496	28.672.722
INGRESOS NO OPERATIVOS			
APORTES			
ACTIVOS FIJOS	1.710.000		
CAPITAL DE TRABAJO			
FINANCIACION			
ACTIVOS FIJOS			
CAPITAL DE TRABAJO			
TOTAL INGRESOS NO OPERATIVOS	1.710.000		
EGRESOS NO OPERATIVOS			
GASTOS PREOPERATIVOS			
AMORTIZACIONES			
GASTOS FINANCIEROS			
IMPUESTOS			
ACTIVOS DIFERIDOS			
COMPRA DE ACTIVOS FIJOS	1.710.000		
TOTAL EGRESOS NO OPERATIVOS	\$ 1.710.000		
FLUJO NETO NO OPERATIVO			
FLUJO NETO	\$ -2.060.374	\$ 14.272.496	\$ 28.672.722
+ SALDO INICIAL	\$ -2.597.500	\$ -2.060.374	\$ 12.212.122
SALDO FINAL ACUMULADO	\$ -2.060.374	\$ 12.212.122	\$ 40.884.843

Fuente: Herramienta Cámara de Comercio.

En conclusión, podemos afirmar que la empresa presenta altos índices de ventas y puede recuperar rápidamente sus inversiones.

Los altos índices de ventas corresponden a que los accesorios tecnológicos son utilizados frecuentemente por las personas al igual que el servicio técnico de computadores ya que son herramientas que se mueven en el mercado y son indispensables para los clientes.

6. Inversiones Fijas y Diferidas, y Capital de trabajo

Dentro de las inversiones fijas se tiene en cuenta todos aquellos elementos que están directamente relacionados con la fabricación de los productos.

En este caso son los activos que utiliza la empresa para la distribución de los productos y servicios.

La siguiente tabla indica que activos fijos utiliza la empresa para la distribución:

Tabla 14. Activos fijos.

ACTIVOS FIJOS				
Periodo de inversión:	TOTAL		OTRAS FUENTES	TOTAL
	APORTES	CRÉDITO		
TERRENOS	▲			
EDIFICIOS				
MAQUINAS				
EQUIPOS				
VEHICULOS				
MUEBLES Y ENSERES		410.000		410.000
HERRAMIENTAS				
COMPUTAD. PRODUC.				
COMPUTAD. ADMON.		1.300.000		1.300.000
CAPITAL DE TRABAJO				
TOTAL	▼	1.710.000		1.710.000

Fuente: Herramienta Cámara de Comercio.

Según la anterior tabla la empresa AJ Comunicaciones Red debe adquirir al inicio de sus actividades muebles y enseres por valor de \$410.000 y un computador por valor de \$1.300.000 que equivale a \$1.710.000.

Son las únicas inversiones que debe realizar la empresa ya que la venta de los productos y servicios es a través de internet.

CAPITAL DE TRABAJO = ACTIVO CORRIENTE – PASIVO CORRIENTE

Año1: \$1.438.792

Año2: \$20.355.584

Año3: \$56.639.376

Para cada año respectivamente el capital de trabajo de la empresa AJ Comunicaciones Red aumenta ya que con la proyección que se implementó en las ventas se tiene un incremento de un año a otro.

En nuestro balance general se puede evidenciar que las cuentas como lo es Caja tiene un monto negativo para lo cual se espera que de un año a otro este valor se convierta a positivo por el volumen de ventas que quiere lograr la empresa.

IV. ESTUDIO TÉCNICO

1. Descripción del proceso del producto o servicio.

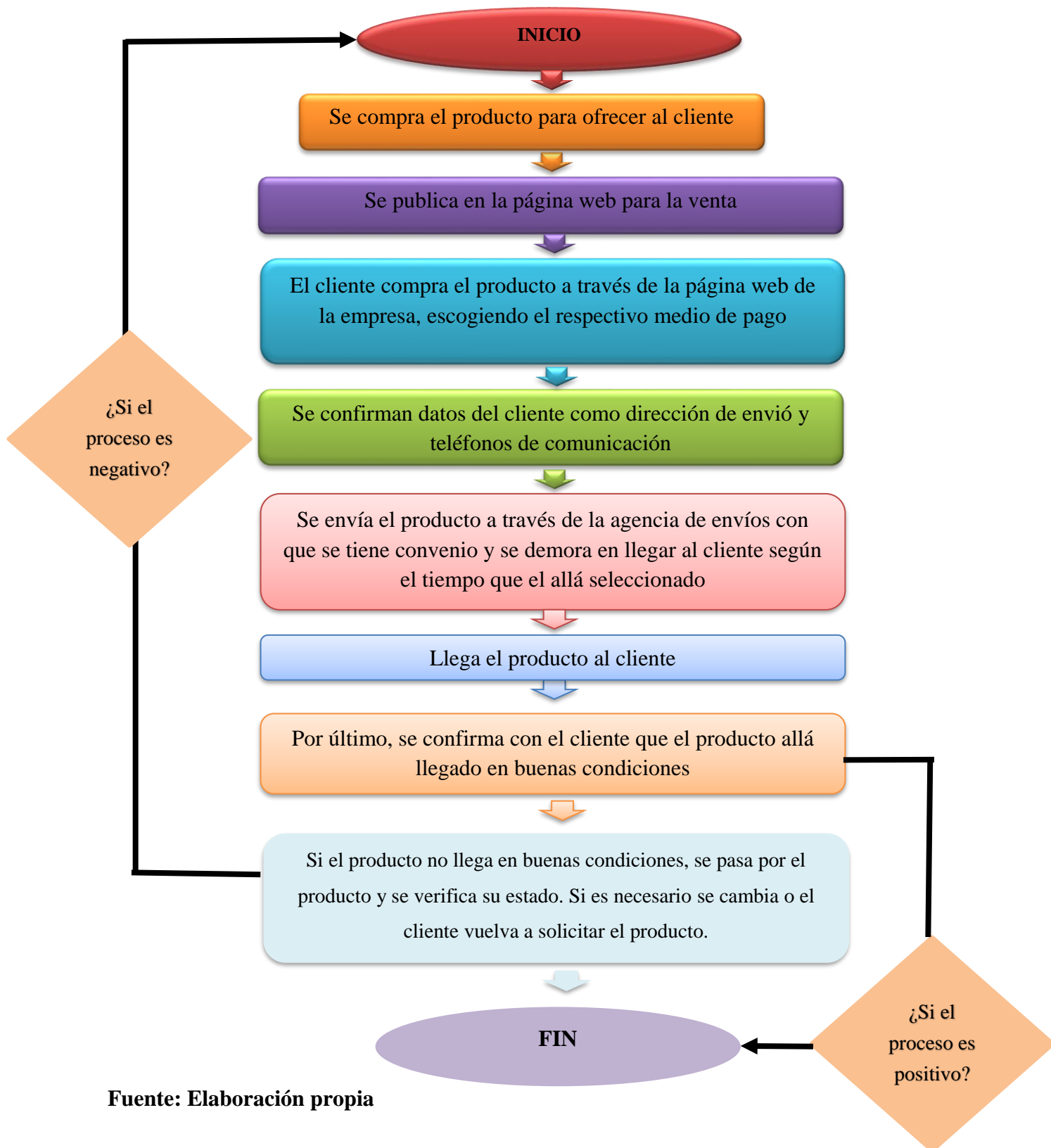
El proceso de venta de los productos y servicios que ofrece la empresa AJ Comunicaciones Red se realizara desde la casa de los socios. Teniendo en cuenta que estos productos y servicios se ofrecen a través de internet.

Los pasos para adquirir el producto y que llegue a manos de nuestros clientes es el siguiente:

- ❖ **Paso No. 1:** Se compra el producto para ofrecer al cliente.
- ❖ **Paso No. 2:** Se publica en la página web para la venta.
- ❖ **Paso No. 3:** El cliente compra el producto a través de la página web de la empresa, escogiendo el respectivo medio de pago.
- ❖ **Paso No. 4:** Se confirman datos del cliente como dirección de envío y teléfonos de comunicación.
- ❖ **Paso No. 5:** Se envía el producto a través de la agencia de envíos con que se tiene convenio y se demora en llegar al cliente según el tiempo que el allá seleccionado.
- ❖ **Paso No. 6:** Llega el producto al cliente.
- ❖ **Paso No. 7:** Por último, se confirma con el cliente que el producto allá llegado en buenas condiciones.
- ❖ **Paso No. 8:** Si el producto no llega en buenas condiciones, se pasa por el producto y se verifica su estado. Si es necesario se cambia o que el cliente vuelva a solicitar el producto.

Si por algún motivo el proceso falla se verifica cual es el error del mismo y se da una pronta solución al cliente.

Flujograma 2. Adquisición y venta de los productos.



Fuente: Elaboración propia

Los pasos para ofrecer nuestros servicios y prestarlos al cliente son los siguientes:

- ❖ **Paso No. 1:** Se ofrece el servicio en la página web de la empresa
- ❖ **Paso No. 2:** El cliente solicita el servicio, se programa día y hora
- ❖ **Paso No. 3:** El técnico se dirige a ofrecer el servicio
- ❖ Si sucede algún contratiempo se llama al cliente a programar nueva fecha y hora.
- ❖ **Paso No. 4:** Revisa y realiza el mantenimiento respectivo
- ❖ Si se requiere de alguna pieza para reparar el computador y el técnico no la tiene de forma inmediata se le informa al cliente, para programar un nuevo domicilio.
- ❖ **Paso No. 5:** Cobra el servicio, si aún no lo han cancelado
- ❖ **Paso No. 6:** Por último, se llama al cliente para verificar que el servicio se halla prestado.

Si por algún motivo el proceso falla se verifica cual es el error del mismo y se da una pronta solución al cliente.

Flujograma 3. Prestación servicios.



Fuente: Elaboración propia

2. Relación de materias primas e insumos

La empresa AJ Comunicaciones Red ofrece productos tecnológicos como memorias USB, cargadores, audífonos, entre otros. Estos productos ya vienen en su empaque original para entregar directamente al cliente.

Por lo tanto, la empresa no necesita de materias primas ya que no fabrica los productos. Se compra y se vende al cliente tal como lo entregan los proveedores.

Los insumos se compran en la ciudad de Bogotá al proveedor del Centro Comercial Chicago en donde nos genera precio de compra al por mayor.

En cuanto a los servicios que ofrece la empresa el técnico realizara las reparaciones utilizando los siguientes elementos según en el caso que sea necesario:

- ❖ CDS y USB con las versiones de Windows y sus respectivas licencias.
- ❖ CDS y USB con los programas tales como antivirus, programas de videos, de fotos, entre otros y sus respectivas licencias.
- ❖ Herramientas como destornilladores de estrella y pala.
- ❖ Sopladora
- ❖ Unidad de CD

3. Tecnología requerida

La empresa AJ Comunicaciones Red únicamente necesita de un equipo tecnológico para el funcionamiento de la venta de productos y servicios.

Un computador portátil que se utilizará para ofrecer los productos y servicios a través de internet, por la página web de la empresa y las redes sociales. También se utilizará para el manejo de la facturación de la venta de los productos y servicios y para todo el trabajo en general de la empresa.

Se presenta la siguiente ficha técnica del equipo que va estar en funcionamiento directo para la venta a los usuarios. El equipo se describe de acuerdo al presupuesto que se tiene para la compra del mismo.

Ficha técnica 3. Computador Portátil.

FICHA TECNICA	
NOMBRE DEL PRODUCTO:	Computador portatil
DESCRIPCIÓN	
MARCA	HP
SISTEMA OPERATIVO	Windows 10 Home
PROCESADOR	Intel® Core™ i3-6006U
PANTALLA	14,0" HD WLED-BrightView (1366 x 768)
ALMACENAMIENTO	1 TB Unidad de disco duro
MEMORIA	8 GB DDR4
GRAFICOS	Intel® HD 520
AUDIO	Audio HD con altavoces
PUERTOS	2 USB 3.1 Gen 1; 1 USB 2.0; Salida HDMI; Salida VGA; 1 RJ-45; Auxiliar
BATERIA	Hasta 6 horas 30 minutos
PESO	1.72 Kg

Fuente: Elaboración propia

La ficha técnica anterior describe el computador portátil con todas las características que se requiere para trabajar en la empresa.

4. Plan de producción

La empresa AJ Comunicaciones Red no presenta plan de producción ya que su metodología es compra y venta de productos y servicios.

5. Plan de compras

La empresa AJ Comunicaciones Red no requiere de ninguna materia prima para producir unidades de productos y servicios, ya que los productos son comprados terminados se compran y venden y los servicios se prestan en la reparación de los computadores. En este caso solo utilizamos insumos como destornilladores, USB, CDS, Licencias, sopladora que tienen bastante vida útil y sirven para prestar los servicios por más de 10 años.

La compra de los insumos que se van a utilizar para la prestación del servicio se realizara en el Centro de Bogotá, donde el técnico en sistemas ya tiene un lugar en específico y es la persona encargada para realizar la prestación de los mismos.

Tabla 15. Cuantificación Insumos

INSUMOS	
NOMBRE	VALOR
Destornilladores	\$60.000
USB	\$150.000
CDS	\$250.000
Licencias	\$1.200.000
Sopladora	\$120.000
TOTAL	\$1.780.000

Fuente: Elaboración propia

6. Gastos de personal

Inicialmente la empresa contará con dos personas para trabajar. Estas personas son los socios de la empresa uno de ellos es el gerente (administrador) quien recibirá un salario de \$737.717 mensualmente y el otro es el técnico en sistemas quien recibirá de salario \$737.717 mensualmente. Lo que quiere decir que la empresa registra pagos a personal con parafiscales de \$2.114.740 mensuales. Lo que equivale a \$25.376.880 pesos anuales.

Los parafiscales se cancelaran de la siguiente manera:

Salud (EPS): 8,5 - \$62.706

Pensión (AFP): 12% - \$88.526

Riesgos (ARP): 1% - \$7.377

Provisión prima: 8,33% - \$61.452

Provisión Cesantías: 8,33% - \$61.452

Provisión intereses de cesantías: 1% - \$7.377

Provisión vacaciones: 4,17% - \$30.763

Parafiscales: Primeros dos años 0%, a partir del tercer año comienza el pago respectivo

La suma total equivale a \$1.057.370, se cancelara al administrador y el técnico en sistemas.

Los honorarios que cobra el técnico en los servicios serán incluidos en las ventas que genera la empresa ya que es socio de la misma.

V. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

1. Direccionamiento estratégico

Propuesta de valor

La empresa AJ Comunicaciones Red en su propuesta de valor ofrece a sus clientes productos y servicios de alta calidad a económicos precios.

Realizando promociones que benefician a los clientes. Ejemplo clientes que compren frecuentemente a través de nuestra página web, después de la quinta compra el envío del producto será gratis. Para los servicios si el cliente recomienda a la empresa se le realizara un descuento en el valor del domicilio.

Misión

AJ Comunicaciones Red, es una empresa que ofrece a sus clientes a través de internet accesorios tecnológicos de alta calidad y servicios de reparación de computadores con amplia experiencia. Contando con un personal idóneo y capacitado. Garantizando tecnología innovadora y cumplimiento a los clientes.

Visión

Para el año 2022, AJ Comunicaciones Red Sera reconocida a nivel nacional por la calidad en sus productos y servicios. Además de esto por su alta gama en productos tecnológicos y gran variedad innovadora, contando con un talento humano idóneo y gran excelencia en la prestación de los servicios.

Principios Corporativos

AJ Comunicaciones Red cuenta con tres principios fundamentales que nos encaminan al éxito:

Liderazgo: Lideres en los procesos de venta de accesorios tecnológicos innovadores y servicios de reparación de computadores con sus respectivas licencias legales, orientando la

dirección de la organización involucrándonos totalmente en el logro de los objetivos de la empresa.

Cumplimiento: De acuerdo con las políticas corporativas de la empresa AJ Comunicaciones Red, siempre deberá darse pronta respuesta a los requerimientos del cliente tanto interno como externo. Dudas e inquietudes de nuestros productos y servicios.

Eficacia: Los productos y servicios ofrecidos por la empresa AJ Comunicaciones Red tienen como finalidad satisfacer al cliente por tanto cualquier obstáculo que se presente con la venta de los mismos se debe solucionar de manera oportuna.

2. Tipo de empresa

a. Especifique el tipo de sociedad que conformaría. Mencione las ventajas y desventajas de su elección.

La empresa AJ Comunicaciones Red se constituirá como persona jurídica como sociedad por acciones simplificadas (SAS).

Las ventajas de la elección son:

- ❖ Limitación de la responsabilidad de sus socios a sus aportes.
- ❖ La creación de la empresa es más factible, simplifica los trámites lo cual genera ahorro de tiempo y dinero.
- ❖ Estructura flexible de capital
- ❖ No está obligado a tener revisor fiscal

Se identificaron las siguientes desventajas:

- ❖ Por su flexibilidad en la constitución y la forma de administración, hace que las sociedades SAS sean desprotegidas ante los delitos
- ❖ Estable prohibición de la venta de las acciones a un término de 10 años.

- ❖ Las acciones y valores que se emitan, no se pueden inscribir en el registro nacional de valores y no se pueden negociar en la bolsa

Fuente: (SciELO, 2017)

b. Identifique las condiciones fiscales y tributarias que le apliquen a su bien o servicio. Haga un breve análisis de cómo hacer una declaración de impuestos, que tipo de régimen le aplica y demás temas tributarios que tendría que asumir como emprendedor.

Se identificó que se requieren como requisitos legales y fiscales lo siguiente:

Los requisitos legales para negocios online y su venta por Internet son los mismos que para cualquier negocio. Los mismos requisitos, pero con la diferencia que los comercios por Internet no tienen que cumplir los trámites de licencias de apertura.

Los requisitos legales para el comercio por Internet son:

- ❖ Tener la posibilidad de emitir factoras con el tipo de IVA que corresponda al producto o servicio.
- ❖ Identificar el negocio por medio de las páginas legales tales como el aviso legal y condiciones de compra. Estos datos básicos son el nombre de la empresa o individuo, email, dirección y CIF/NIF. Todo esto está definido por la 'Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico en España' (LSSICE).
- ❖ Ofrecer algún sistema de contrato para posibles reclamaciones o consultas.
- ❖ Tener en cuenta la 'Ley de Protección de Datos' (LOPD) la cual obliga a todas las empresas y profesional que tengan archivos de carácter personal y a darse de alta ante la Agencia de Protección de Datos.
- ❖ Ley de ordenación del comercio minorista' que regula las ventas a distancia sin presencia física simultánea entre ambas partes. Donde se rigen los plazos de ejecución

de las transacciones y pagos, al derechos a desistir de la operación y regula los pagos con tarjetas de crédito.

- ❖ Ley de Condiciones Generales de Contratación' sobre la defensa de los derechos de los compradores y de los vendedores.

Fuente: (Seyfang, 2017)

Para las condiciones fiscales los impuestos que gravan las ventas por Internet son los mismos que se aplican al comercio tradicional y el resto de actividades económicos, es decir, IRPF, IRNR e Impuestos de sociedades. Por tanto, son aplicables las normas del IRPF e Impuesto sobre sociedades que gravan las rentas obtenidos cualquiera que sea su fuente u origen.

Antes este escenario, la aplicación del IVA tiene diferentes escenarios que pueden aplicarse, los cuales pueden ser los siguientes:

- ❖ Si el prestador y el destinatario del servicio del comercio por Internet están establecidos en España, es decir península y Baleares se aplicará el régimen general del IVA del 21 por ciento.
- ❖ Si el destinatario, empresario o profesional está establecido en un Estado miembro de la Unión Europea distinto a España (el lugar de realización del servicio será el Estado miembro donde esté establecido el destinatario). No se debe repercutir IVA español y el sujeto pasivo del impuesto en el estado de destino es el empresario o profesional destinatario del servicio.
- ❖ Si el destinatario, empresario o profesional, establecido fuera de la Unión Europea, salvo Canarias, Ceuta y Melilla: el lugar de realización de estas prestaciones es el estado destinatario y no se debe repercutir IVA.
- ❖ Destinatario, empresario o profesional establecido en Canarias, Ceuta o Melilla: el lugar de realización nunca será el territorio español y la operación se gravará en el territorio de destino entonces no se debe repercutir IVA.

- ❖ Si el destinatario es un particular, es decir, no es un empresario o profesional, establecido en España (Península y Baleares) o en algún Estado de la Unión Europea: el lugar de realización de la prestación del servicio es el territorio español. Se debe repercutir el IVA al destinatario aplicando el tipo general del 21 por ciento y el sujeto pasivo del impuesto es el prestador del servicio.
- ❖ Destinatario particular, no empresario o profesional, establecido fuera de la Unión Europea: el lugar de realización de la prestación de servicio es el estado de destino y no se debe repercutir IVA en ningún caso.

Los empresarios y profesionales están obligados a emitir factura y copia de la misma por las entregas de bienes y prestación de servicios que realicen en desarrollo de su actividad. También se expedirá factura en los pagos anticipados, excepto en las entregas intracomunitarias de bienes exentos.

Deberá expedirse factura en las siguientes operaciones:

- ❖ Destinatario es un empresario o profesional que actúe como tal, con independencia del régimen de tributación que este acogido.
- ❖ Otras operaciones en las que el destinatario así lo exija.
- ❖ Entregas de bienes destinados a otro estado miembro exentos de IVA.
- ❖ Las exportaciones de bienes exentos de IVA, excepto las efectuadas en las tiendas libres de impuestos.
- ❖ Los destinatarios son personas jurídicas que no actúen como empresarios o profesionales, con independencia de que se encuentren establecidos en el territorio de aplicación del impuesto o no.
- ❖ Los destinatarios son las administraciones públicas.

Fuente: (Seyfang, 2017)

c. Relacione y cuantifique los gastos por concepto de arranque y puesta en operación de la empresa, tales como registros, certificados, permisos, licencias, estudios, etc.

Para poder crear una tienda online (tienda virtual o tienda en línea), en principio, no hay que cumplir ningún requisito especial. Puede ser titular de la tienda o comercio online cualquier persona física dada de alta como profesional autónomo, cualquier sociedad (limitada, anónima, cooperativa, etc.), asociación o entidad legal, etc. Todos ellos deben cumplir la legislación (fiscal, relativa a protección de datos, comercio electrónico, etc.).

Para la venta por internet, básicamente hay que cumplir los mismos requisitos que se le exigen a las tiendas físicas, con la única salvedad de que las tiendas online no tienen que cumplir los trámites y gestiones de licencias, impuestos y pagos exigidos a las tiendas a pie de calle. Lo cual ya, de por sí, supone la ventaja más importante. Estamos hablando de un extraordinario ahorro de gastos y tiempo perdido (y los consiguientes sinsabores) para la consecución de dichas licencias y permisos.

Fuente: (Lopez, 2017)

Inicialmente la empresa AJ Comunicaciones Red únicamente contara con el registro en Cámara y Comercio de Bogotá disponiendo para esto el valor de \$1.200.000 mil pesos, para realizar la constitución de la empresa y sea reconocida como persona jurídica, sociedad por acciones simplificada (SAS).

3. Divisiones o áreas en la empresa

a) Definir la estructura organizacional de la empresa.

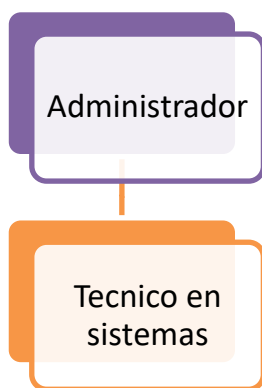
La estructura organizacional de la empresa, está conformada inicialmente por 2 personas que se encargaran de vender los productos y servicios a través de internet en la página web de la empresa y redes sociales.

- ❖ Administrador
- ❖ Técnico en sistemas

Cabe anotar, que, a medida del incremento de las ventas de los productos y servicios, la empresa tendrá que aumentar la estructura organizacional para cumplir con los objetivos planteados.

Inicialmente solo se cuenta con dos personas ya que se está iniciando con el proyecto y solo se requiere de este tipo de personal.

Grafica 11. Estructura Organizacional Actual AJ Comunicaciones Red.



Fuente: Elaboración propia

Grafica 12. Estructura Organizacional Proyección Futura AJ Comunicaciones Red.



Fuente: Elaboración propia

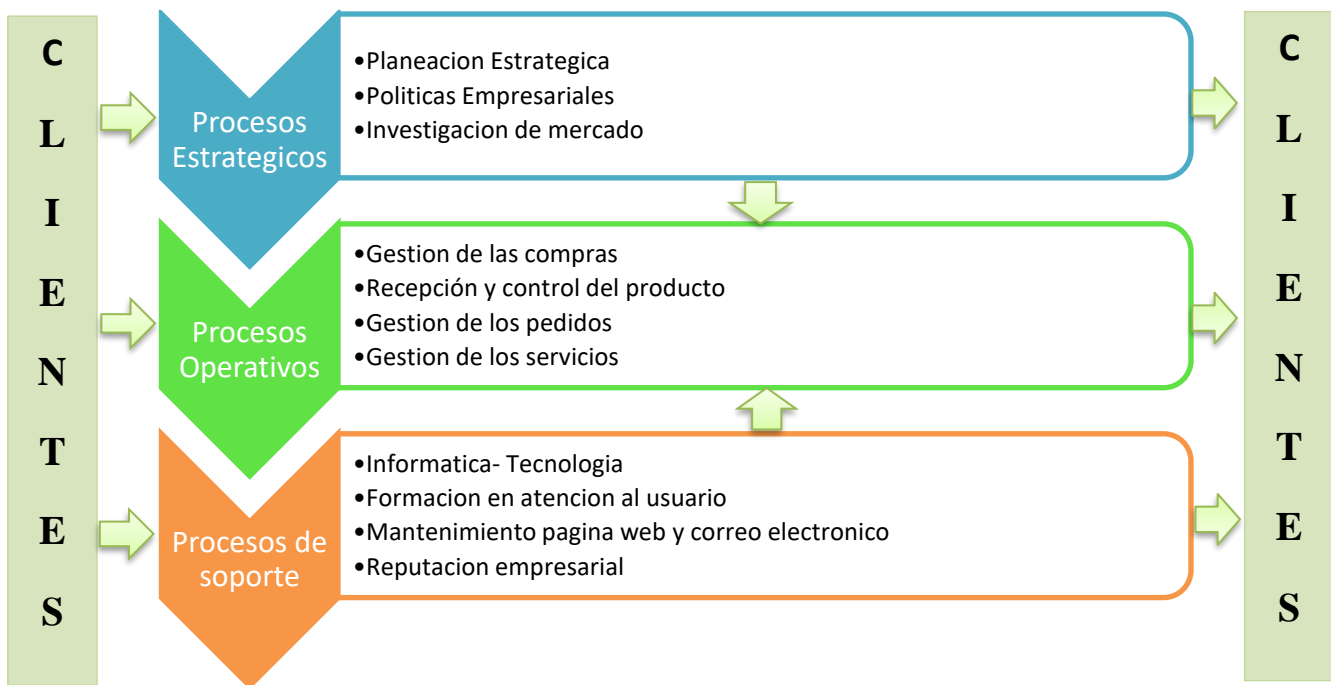
b) Definir el mapa de procesos

Se definió el mapa de procesos de la empresa, el cual está compuesto por procesos estratégicos, operacionales y de apoyo.

- ❖ **Procesos estratégicos:** En el cual se encuentra el administrador de la empresa, es la persona encargada de dar cumplimiento a los objetivos planteados y llegar a las metas propuestas.
- ❖ **Procesos Operacionales:** En el cual se encuentra el Técnico en sistemas quien es el encargado de analizar cómo lograr la satisfacción de los clientes vendiendo los productos y servicios. Trabaja de la mano con el administrador de la empresa para que ambos puedan lograr con los objetivos planteados.
- ❖ **Procesos de Apoyo:** En el cual se encuentra el Técnico en sistemas quien es el encargado de realizar las ventas de los productos y servicios a través de internet de la página web de la empresa y las redes sociales.

Todos los procesos son actuales al inicio de la empresa que van enfocados al cliente.

Grafica 13. Mapa de Procesos Actual AJ Comunicaciones Red.



Fuente: Elaboración propia

c) Definir logo e imagen de la empresa.

Imagen 3. Logo AJ Comunicaciones Red.



Fuente: Elaboración propia

El logo de la empresa AJ Comunicaciones Red fue diseñado de esta forma para que las personas identifiquen que podrán adquirir los productos y servicios de alta tecnología con tan solo dar un clic lo que facilita el tiempo y espacio.

El color utilizado en el logo es azul lo cual representa vida y frescura. Para que los clientes puedan sentir emociones positivas al mirarlo.

VI. ESTUDIO LEGAL Y AMBIENTAL

1. Legislación vigente que regule la actividad económica

A continuación, se mencionará la normatividad vigente en Colombia que reglamenta la venta de productos y servicios a través de internet y que implicaciones tiene para la empresa AJ Comunicaciones Red.

Ley 527 de 1999: Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

En esta ley aplica para que la empresa AJ Comunicaciones Red tenga una confidencialidad y buen manejo de la información de los usuarios, así como también debe tener y software que le permita la respectiva certificación.

Decreto 1747 de 2000: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 527 de 1999 en lo relacionado con las entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales.

Las firmas digitales aplican a la empresa AJ Comunicaciones Red, para el manejo respectivo del software y como se mencionaba anteriormente en los certificados.

Decreto 726 de 2000: Por el cual se reglamenta la elección de directivos de las Cámaras de Comercio y se dictan otras disposiciones.

La empresa AJ Comunicaciones Red se creara como persona jurídica, como sociedad de acciones simplificadas, por lo cual debe seguir los procesos de certificación ante la cámara de comercio de Bogotá.

Todas estas normas aplican para que regule la actividad económica para la cual la empresa AJ Comunicaciones Red quiere poner en marcha en enero del 2018.

Fuente: (Velasquez, 2017)

2. Documentos necesarios para poner en marcha la empresa.

Para poner en marcha la empresa se necesitan los siguientes documentos:

Persona Jurídica

Sociedad por Acciones Simplificada

- ❖ Original del documento de identidad.
- ❖ Formulario del Registro Único Tributario (RUT).
- ❖ Formularios disponibles en las sedes de la CCB.
- ❖ Formulario Registro Único Empresarial y Social (RUES) 2017
- ❖ Descargue el formulario adicional de registro con otras entidades

Con este formulario, la CCB envía la información a la Secretaría de Hacienda Distrital con el propósito de llevar a cabo la inscripción en el Registro de Información Tributaria (RIT), siempre y cuando las actividades que va a realizar se lleven a cabo en Bogotá y estén gravadas con el Impuesto de Industria y Comercio (ICA).

Los formularios deben ser diligenciados completamente y firmados por la persona natural o representante legal.

Todos los formularios están disponibles también en las diferentes Sedes Empresariales de la CCB.

Tipos de Documento de constitución

- Minuta de constitución: Por documento privado, si la empresa a constituir posee activos totales por valor inferior a quinientos (500) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes o una planta de personal no superior a diez (10) trabajadores y no se aportan bienes inmuebles. Ver Ley 1014 de 2006 de fomento a la cultura del emprendimiento.

Nota: Independientemente del valor de los activos o de la planta de personal, también podrá constituir su empresa por documento privado a través de la figura de Sociedad por Acciones Simplificadas que tiene unas características muy particulares que le facilitan la realización de ciertos negocios a quienes pueden aprovecharlas de acuerdo con las formalidades que establece la Ley 1258 de 2008.

El documento privado debe contener presentación personal de todos los socios o accionistas ante notaría o en una de nuestras sedes al momento de presentarlo para registro.

- Escritura pública: En cualquier notaría, sin importar el valor de los activos o el número de trabajadores, según lo establecido en el artículo 110 del Código de Comercio. Cuando se aporten bienes inmuebles, el documento de constitución deberá ser por escritura pública, el impuesto de registro deberá ser cancelado en oficina de instrumentos públicos y presentar copia del recibo o certificado de libertad que acredite la inscripción previa de la escritura pública en esa oficina, al momento de presentar los documentos.

Fuente: (Bogotá, 2017)

3. Evalúe los riesgos posibles (Matriz de riesgos).

a) Realice la matriz de riesgos

Se identificaron los siguientes riesgos que podría tener la empresa AJ Comunicaciones Red:

Tabla 16. Matriz de Riesgos.

RIESGO	CALIFICACION		CONTROLES
	PROBABILIDAD	IMPACTO	
Financiero	Medio	Alto	Manejo de herramientas financieras

Imagen	Bajo	Medio	Publicidad
Laboral	Bajo	Alto	Recarga laboral
Tecnológico	Alto	Alto	Avances e innovación
Convenios	Bajo	Alto	Responsabilidad

Fuente: Elaboración propia

En la matriz de riesgos se identificaron 5 riesgos posibles para la organización en el inicio de sus actividades. Como primera instancia el riesgo financiero por mal manejo de los recursos o poca experiencia en el campo. Riesgo de imagen como reconocimiento de la marca y poca publicidad. Riesgo laboral en cuanto a la recarga y el estrés que pueden llegar a adquirir. Riesgo tecnológico en cuanto a los avances que trae consigo y la poca experiencia de la empresa en avanzar al mismo ritmo. Por último Riesgo de convenios en cuanto al incumplimiento que le generen a la empresa.

b) Cree un plan para mitigar los riesgos encontrado.

Plan para mitigar los riesgos

Para mitigar los riesgos encontrados anteriormente la empresa AJ Comunicaciones Red, debe realizar mensualmente un seguimiento de todos los factores que se pueden contralar para desaparecer estos riesgos.

Se debe llevar un control, como un informe mensual donde se visualice como se están controlando los riesgos y con esto que se está logrando la administradora debe realizar este proceso, quien podrá enviarlo por correo con la respectiva retroalimentación al técnico.

ESTRATEGIAS

- ❖ Realizar Informes y retroalimentarlos
- ❖ Priorizar los riesgos e identificar cuáles son los que más afectan a la empresa y empezar a trabajar con ellos.
- ❖ Realizar un plan de contingencia entre el administrador y el técnico

ACTIVIDADES

- ❖ Realizar reuniones cada seis meses con los informes que se lleven de los respectivos riesgos
- ❖ Capacitaciones de riesgos
- ❖ Investigar la causa de los fallos

TAREAS

- ❖ Realizar encuestas de satisfacción
- ❖ Realizar procesos para mitigar los riesgos

VII. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA EMPRESA

El cronograma que se crea a continuación es con el fin de que la empresa AJ Comunicaciones Red realice la implementación de la venta de sus productos a nivel nacional.

Tabla 17. Cronograma Implementación.

CRONOGRAMA

	AÑO	2018	2019	2020	2021	2022
ACTIVIDADES A DESARROLLAR						
Construcción de metas a alcanzar		x				
Estudio de posición en el mercado			x			
Estudio Financiero			x			
Proyección de ventas				x	x	
Análisis de expansión a nivel nacional					x	
Creación de publicidad		x	x	x	x	
Toma de decisiones					x	x
Nueva comercialización a nivel nacional						x
Resultados de la nueva comercialización						x

Fuente: Elaboración propia

Este cronograma se crea para que en el año 2018 que es donde se inician las ventas se comience con la construcción de las metas a alcanzar en el año 2022 como lo indica la visión de la empresa. Al transcurrir los años se debe realizar un análisis del mercado financiero, de ventas y publicidad para que con el pasar del tiempo se logre lo que la empresa quiere que en el 2022 pueda vender los productos y servicios a nivel nacional.

VIII. ANEXOS

Cotizaciones de Computador portátil.

El costo de la propuesta es de \$1.300.000 por lo que las cotizaciones se encuentran en este rango.

Imagen 4. Cotización Jumbo Computador Portátil.

The screenshot shows the Jumbo website interface. At the top, there's a search bar with the text "¿Qué estás buscando?". Below it, a navigation bar includes categories like Mercado, Tecnología, Electrodomésticos, Hogar y decoración, Deportes y Tiempo Libre, Bebés y Niños, Navidad, Ofertas, and Novedades de Tienda. A cookie consent banner is visible. The main content area features a laptop product page for an HP 15" laptop. The product details include: "Portátil HP 15" - 4GB - Intel Core i3 - Disco Duro 1TB - 15-BS010LA", "Marca: HP - Ref. 0975756", and a description: "Dale más poder a tus días con una laptop atractiva, creada para mantenerte conectado y con todas las tareas bajo control, con rendimiento confiable y batería duradera." The pricing section shows a regular price of \$1.599.000 and a current price of \$1.249.000. A promotional price of \$1.199.000 is also displayed, with a note "PAGANDO CON TU TARJETA CENCOSUD". A "Comprar" button is present. The bottom of the page shows a quantity selector set to 1 and a "Comprar" button.

Fuente: (Jumbo, 2017)

Imagen 5. Cotización Falabella Computador Portátil.

The screenshot shows the Falabella website interface. At the top, there's a navigation bar with categories like ELECTRO Y TECNOLOGÍA, DORMITORIO, DECOHOGAR, DEPORTES, INFANTIL, MODA MUJER, ZAPATOS, HOMBRE, ACCESORIOS, and BELLEZA. Below it, a banner for "COMPRA ONLINE RETIRA EN TIENDA" is visible. The main content area features a laptop product page for a Lenovo Notebook 14" Ci3 4GB 500GB | IdeaPad 110. The product details include: "LENOVO", "Código del producto: 3030775", "Notebook 14" Ci3 4GB 500GB | IdeaPad 110", "25% DCTO", "\$ 1.089.900 Internet", "\$ 1.459.990 Precio normal", "Acumula 1.089 CMR Puntos", "Garantía Extendida", and "Servicios Adicionales". A "Comprar" button is present. The bottom of the page shows a quantity selector set to 1 and a "Comprar" button.

Fuente: (Falabella, 2017)

Imagen 6. Cotización Ofi.com Computador Portátil.

co

ofi.com.co

Buscar productos

Q

(1) 4000 107 Ext 1050

INGRESA

0

Software & Cloud

Hardware

Soluciones

Servicios

Suministros Para Oficina


Plan De Ahorro

Marcas

Outlet & Ofertas

PRODUCTOS COMPRADOS

Inicio > Portátil HP Notebook Intel Celeron N3060 1.6 GHz W10H Ram 4GB DD 500GB 14"



SKU: 140663

Portátil HP Notebook Intel Celeron N3060 1.6 GHz W10H Ram 4GB DD 500GB 14"

HP Notebook cuenta con un procesador Intel Celeron N3060 de 1.6 GHz, RAM de 4 GB y un disco duro de 500 GB, características que te permiten un almacenamiento y de información óptimo para realizar tu trabajo de manera eficiente desde el lugar en el que te encuentres, pues está diseñada para ofrecerte un rendimiento superior en todos tus procesos. Su pantalla de 14" permite una visualización de contenidos con may: ... [+]

Tiempo de entrega Promedio: 2 días hábiles para BTA y de 2 a 6 para el resto del país ?

COMPARTIR ESTE PRODUCTO

f

in

tw

G+

PRECIO INCLUYE IVA

\$1,041,255.00

CANTIDAD

-

1

+

AGREGAR AL CARRITO

AGREGAR A COTIZACIÓN

AGREGAR A MI LISTA

Fuente: (Ofi.com, 2017)

IX. BIBLIOGRAFÍA

- Angel, M. J. (s.f.). *El Tiempo*. Obtenido de El Tiempo:
<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-12191262>
- Bogotá, C. d. (2017). *CCB*. Obtenido de CCB: <https://www.ccb.org.co/Cree-su-empresa/Pasos-para-crear-empresa/Constituya-su-empresa-como-persona-natural-persona-juridica-o-establecimiento-de-comercio>
- Economía, e. p. (2017). *Cinco Días*. Obtenido de Cinco Días:
https://cincodias.elpais.com/cincodias/2015/06/02/finanzas_personales/1433243777_252672.html
- Electronico, C. C. (31 de Agosto de 2017). *CCCE*. Obtenido de CCCE:
<https://www.ccce.org.co/noticias/colombia-se-prepara-para-la-sexta-version-del-hotsaler>
- Espectador. (2016). *El espectador*. Obtenido de El espectador:
<http://www.elespectador.com/noticias/economia/estos-son-los-productos-los-china-esta-inundado-el-come-articulo-633054>
- Falabella. (2017). Obtenido de https://www.falabella.com.co/falabella-co/category/cat1361001/Computadores--Portatiles?kid=208225015&s_kwid=AL!703!3!215319488281!b!!g!!comprar%20un%20portatil&ef_id=V-a-iAAAATiyEzrr:20171109194802:s
- Jumbo. (2017). Obtenido de http://www.tiendasjumbo.co/portatil-hp-15-4gb-intel-core-i3-disco-duro-1tb-15-bs010la/p?idsku=45396&gclid=EAIaIQobChMI2rro_5-y1wIVQiSBCh3VWACfEAQYASABEgJlp_D_BwE
- Lopez, J. (2017). *Tiendy*. Obtenido de Tiendy: <https://www.tiendy.com/posts/requisitos-legales-para-crear-una-tienda-online-y-vender-por-internet>
- Ofi.com. (2017). Obtenido de <https://ofi.com.co/14-Bs007La-1GR61LAABM?>
- Portafolio. (2016). Obtenido de <http://www.portafolio.co/economia/los-paises-y-productos-que-colombia-mas-importa-501040>

Portafolio. (2016). *Portafolio*. Obtenido de Portafolio:

<http://www.portafolio.co/economia/los-paises-y-productos-que-colombia-mas-importa-501040>

Scielo. (2017). *Scielo*. Obtenido de Scielo:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0123-59232013000200010&lng=es&nrm=iso

Seyfang, M. (2017). *Xataka*. Obtenido de Xataka: <https://www.xataka.com/servicios/que-obligaciones-fiscales-tiene-la-venta-por-internet>

Tecnósfera. (17 de JULIO de 2017). *EL TIEMPO*. Obtenido de EL TIEMPO:

<http://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnologia/cifra-de-pagos-en-linea-en-colombia-2017-110110>

Velasquez, S. (2017). *Apps.co*. Obtenido de Apps.co: <https://apps.co/comunicaciones/tic-legal/cinco-normas-clave-sobre-tiendas-virtuales/>